

МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

БОБОСЬ Олександр Леонідович

УДК 351.482.22(477)

ДИСЕРТАЦІЯ

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ
РОЗВИТКУ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ**

25.00.02 – механізми державного управління

Подається на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління
Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело



О.Л.Бобось

АНОТАЦІЯ

Бобось О. Л. Теоретико-методологічні засади розвитку механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в сучасній Україні. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. – Міжрегіональна Академія управління персоналом, Київ, 2024.

У дисертаційній роботі проведено теоретичне та методологічне обґрунтування механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні. Результати дослідження сприяють вдосконаленню системи публічного управління, розширюють можливості застосування новітніх підходів у сфері публічного управління та стимулюють формування ефективної системи захисту прав споживачів.

Україна, яка зазнає впливу геополітичних та внутрішніх викликів, потребує не лише реформування військових сил, але й оптимізації публічного управління для забезпечення національної безпеки та захисту прав громадян. В контексті сучасного воєнного стану, розробка механізмів публічного управління сприятиме вирішенню таких завдань, як підвищення ефективності оборонної галузі, оптимізація витрат та ін.

Автором зазначено, що публічне управління у сфері захисту прав споживачів також має важливе значення у військовому контексті, зокрема включає захист прав військовослужбовців та їх сімей, гарантування якості та безпечності харчових продуктів та безпеки медичних послуг, а також забезпечення доступу до необхідної інформації та правової підтримки. Інноваційні підходи в цій сфері забезпечать покращення системи управління військовими ресурсами, підвищенню ефективності комунікацій між військовими та цивільними структурами, а також удосконаленню механізмів контролю за витратами та розподілом бюджетних коштів.

У процесі дослідження виявлено, що історичний контекст розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні проходить крізь декілька визначальних етапів. Сучасний стан системи характеризується існуванням збалансованої сукупності нормативних актів та інституціональних структур, що гарантують захист прав споживачів. У дослідженні визначено такі етапи розвитку у зазначеній сфері: активне становлення, організаційно-правові трансформації, орієнтація на європейські стандарти та управління захистом прав споживачів у період військового стану. Кожен з цих етапів відіграв значущу роль у становленні та розвитку системи публічного управління, впливаючи на рівень захисту прав споживачів та визначаючи вектори подальших реформ.

Аналіз понятійно-категоріального апарату, використаного у дослідженні публічного управління у сфері захисту прав споживачів, є фундаментальним для глибшого розуміння та удосконалення існуючих підходів і стратегій у цій галузі. На основі аналізу наукових праць та нормативно-правових актів стверджено, що “споживач” – фізична особа або група осіб, що мають намір замовити або використати придбані товари, продукцію чи послуги для особистих або соціальних потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов’язків найманого працівника. Це визначення акцентує на особистих та соціальних, а не комерційних потребах, відмежовуючи споживачів від бізнес-суб’єктів. Зміст поняття “захист прав споживачів” уточнено як комплекс правових, соціальних, економічних і адміністративних заходів, що забезпечують безпечність та якість товарів і послуг, інформованість про них, захист від недобросовісних продавців та виробників, а також механізми відшкодування збитків в разі порушення їхніх прав. Сутність поняття “публічне управління у сфері захисту прав споживачів” уточнено як діяльність державних органів і установ, спрямована на регулювання,

контроль, нагляд та підтримку системи захисту прав споживачів, включаючи розробку та впровадження політик, стратегій, законодавчих та нормативних актів, спрямованих на покращення умов та стандартів для споживачів.

У процесі дослідження вивчено організаційні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів, що підкреслюють важливість комплексного підходу до реалізації ефективної системи захисту. Доведено, що взаємодія з громадськістю, прозорість інформації, чітке визначення повноважень та відповідальності, а також співпраця з суб'єктами господарювання формують основу для створення стабільного та партнерського середовища, де права споживачів є гарантованими та ефективно захищеними. Інноваційні механізми, такі як партнерства з бізнесом і впровадження систем моніторингу якості та безпечності, сприяють вирішенню проблем у сфері виробництва і обслуговування, одночасно підвищуючи стандарти якості продукції. Важливою є і громадська участь, яка дозволяє урядовим органам відповідати на потреби та очікування споживачів, забезпечуючи більшу ефективність управлінських рішень. Визначено, що ефективне публічне управління в сфері захисту прав споживачів базується на інтеграції законодавчих заходів, адміністративного контролю, співпраці з приватним сектором та активної участі громадськості. Це забезпечує не тільки захист прав споживачів, але й сприяє розвитку справедливих та безпечних умов для них у глобалізованому світі.

Досліджено нормативно-правову базу, що регулює використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів. З'ясовано, що існуючі законодавчі акти є важливою основою для забезпечення безпечності і якості товарів та послуг, а також прав споживачів. Однак, виявлено прогалини та аспекти, які потребують змін для підвищення ефективності системи захисту. Нормативні документи часто мають нечіткі формулювання, що може призводити до різночитань. Регуляції також не адаптовані до швидкозмінних умов цифрової

економіки, особливо у сфері фінансових послуг та купівлі товарів. Пропонується розширення прав і обов'язків учасників ринку, чітке визначення термінів і понять для цифрових послуг, впровадження ефективних контрольних механізмів та регуляторних процедур, адаптація національного законодавства до стандартів ЄС та посилення законодавства з урахуванням сучасних викликів і технологій.

У дисертації досліджено структурно-функціональні аспекти механізмів у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Виявлено ключову роль виконавчої влади у забезпеченні дотримання законодавства та стандартів через систематичний моніторинг та введення нових норм для покращення якості послуг і продукції. Виявлені проблеми, такі як потреба удосконалення механізмів контролю та недостатність ресурсів для повного виконання завдань, включаючи проведення інформаційних та освітніх кампаній. Дублювання функцій та відсутність координації між органами влади також є проблемою. Запропоновано, що поліпшення системи захисту прав споживачів потребує удосконалення механізмів, кращої координації між органами влади та забезпечення достатніх ресурсів для ефективного виконання політик захисту прав.

Узагальнено проблеми та виклики публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні, що розкривають важливі перешкоди, які потребують негайних заходів для їх вирішення. Шахрайство у сфері покупок лишається серйозною проблемою, вимагаючи ефективного контролю та моніторингу ринку. Україна стикається зі значними викликами, включаючи обмеження доступу на ринок, розбіжності в діяльності контролюючих органів, недостатнє законодавство та низький рівень правової обізнаності серед споживачів. Пропонуються шляхи подолання цих проблем, такі як вдосконалення законодавства, посилення контролю на ринку, інформаційні кампанії для споживачів, забезпечення прозорості контролюючих органів та боротьба з

корупцією.

Дослідження зарубіжних підходів до реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів надає важливі настанови для вдосконалення практики в Україні. Модель Європейської мережі споживчих центрів підкреслює значення міжнародної координації вирішення транскордонних споживчих спорів, що може стати корисним для України у контексті євроінтеграційних процесів. Досліджені системи, такі як у Бразилії та США, підкреслюють важливість активного державного регулювання та контролю за дотриманням прав споживачів. Рекомендації включають адаптацію кращих практик із досвіду цих країн та створення інституційних механізмів для забезпечення доступності та ефективності послуг у цій сфері. Важливою є також участь громадськості та незалежних експертів у моніторингу та удосконаленні практик, що може підвищити прозорість та довіру до діяльності державних інституцій. Ці підходи, ураховуючи специфіку внутрішнього ринку та міжнародний досвід, сприяють покращенню системи публічного управління захистом прав споживачів в Україні, роблячи її більш ефективною та відповідальною перед споживачами.

У дисертації проведено дослідження законодавчих та нормативних актів іноземних країн у сфері використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, що підтверджує великий прогрес і розмаїття підходів. Аналіз включає різноманітні норми та стандарти, які визначають як права споживачів, так і обов'язки продавців. Ефективність захисту прав споживачів залежить від чіткості законодавчих рамок, ефективності контрольних механізмів та активності споживачів у захисті своїх інтересів. Інтеграція з міжнародними стандартами також сприяє підвищенню ефективності національних систем. Для України це дослідження є важливою основою для адаптації та впровадження найкращих практик, що допоможе забезпечити вищий рівень захисту прав

споживачів. Кроки досягнення цієї мети можуть включати розробку нових або вдосконалення існуючих нормативних актів, підвищення обізнаності споживачів про їхні права та відповідальність бізнесу, а також зміцнення механізмів контролю та нагляду.

У дисертаційному дослідженні узагальнено кращі практики захисту прав споживачів у зарубіжних країнах та виокремлює кілька ключових аспектів успішної реалізації таких механізмів. США, Японія, Європейський Союз, Австралія, Канада використовують ефективні стратегії, включаючи інформаційну підтримку та освітні програми, альтернативні механізми вирішення спорів та забезпечення безпечності та якості товарів і послуг. Створення спеціалізованих урядових агенцій, які спеціалізуються на захисті прав споживачів, також є важливим аспектом успішної реалізації цих стратегій. Ці організації не тільки наглядають за дотриманням законів, але й надають підтримку та ресурси для споживачів.

Проведено вивчення та визначення шляхів покращення механізмів у публічному управлінні в сфері захисту прав споживачів, виявлено важливість інтеграції різноманітних підходів та засобів. Це охоплює новаторські організаційні, фінансові, нормативно-правові, інституційні та інформаційні методи, які спрямовані на поліпшення якості обслуговування споживачів, їхній захист та оптимізацію державного управління в цій сфері. Розвиток таких інновацій є ключовим для забезпечення справедливості та захисту інтересів споживачів, підвищуючи їхню захищеність та довіру до ринку. Важливим аспектом є активна роль держави у підтримці інноваційних інфраструктур, розробці електронних сервісів та застосуванні передових технологій для оптимізації управління та моніторингу ринку. Залучення громадськості та механізми зворотного зв'язку сприяють прозорості та відповідальності взаємодії держави і споживачів, що підвищує ефективність реалізації політик захисту прав

споживачів. Напрями покращення механізмів у публічному управлінні мають спрямовуватися на створення сучасної, інтегрованої та відкритої системи захисту прав споживачів, що ґрунтується на принципах прозорості, доступності та адаптивності, сприяючи підвищенню якості та безпечності товарів та послуг на українському ринку.

Проведені дослідження взаємодії між державними та недержавними організаціями у сфері захисту прав споживачів підкреслюють ключовий внесок цієї співпраці у забезпечення ефективного захисту та підвищення обізнаності громадян про їхні права. Використання цифрових технологій та інформаційних платформ сприяє покращенню моніторингу, аналізу та реагуванню на скарги, забезпечуючи доступність та прозорість інформації. Освітні програми, реалізовані спільно, сприяють підвищенню правової обізнаності, а створення спеціалізованих агенцій і розробка нових нормативно-правових актів зміцнюють систему захисту прав споживачів. Ефективність співпраці визначається інтеграцією інноваційних підходів та технологій, які сприяють досягненню оптимальних результатів у захисті прав споживачів. Така модель співпраці сприяє створенню справедливих та безпечних ринків, забезпечуючи ефективний захист прав та інтересів споживачів.

Здійснено дослідження ролі громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів, які підкреслюють його значний вплив на свідому споживчу поведінку та громадську підтримку. Громадський контроль сприяє прозорості та відповідальності державних органів, залучаючи громадськість до моніторингу та оцінки діяльності у сфері споживчих прав. Це підвищує довіру громадян до механізмів захисту їхніх інтересів та активізує їх у використанні своїх прав. Роль медіа у навчанні та інформуванні споживачів сприяє формуванню обізнаного суспільства, здатного відстоювати свої права. Регулярне висвітлення порушень прав споживачів та активна дискусія про

поліпшення законодавства сприяють глибшому розумінню та вирішенню проблем у цій сфері. Синергія громадського контролю та медійної активності значно підвищує ефективність захисту прав споживачів, сприяючи створенню більш справедливого та етичного ринкового середовища.

У роботі розглянуті концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів в Україні, з асновані на інтегрованому підході, що поєднує наукові та практичні аспекти, враховуючи досвід Європейського Союзу. Пропонована концепція включає методологічний, онтологічний, теоретичний, практичний, інтеграційний та стратегічний компоненти. Ці елементи створюють основу для підвищення якості та безпечності товарів і послуг, забезпечуючи прозорість і доступність інформації для споживачів і ефективну відповідь на їх скарги. Концепція передбачає зміцнення ролі органів публічного управління, активну участь громадян і використання новітніх технологій для аналізу ринку та розроблення інноваційних підходів до законодавства.

У дисертаційному дослідженні розроблено інформаційне забезпечення для впровадження механізмів у публічному управлінні сфери захисту прав споживачів. Створена єдина, інтегрована платформа, яка використовує сучасні технології та комунікаційні інструменти, спрямована на підвищення ефективності та доступності інформації для споживачів. Це сприятиме зміцненню ринкових відносин і наданню споживачам необхідних засобів для захисту їхніх прав. Інтеграція сервісів забезпечить покращену координацію та адаптивність системи до змін у законодавстві. Систематичний моніторинг і аналітика ринкових процесів дозволять своєчасно реагувати на порушення. Національний інформаційний портал для споживачів стане основою для здійснення цих завдань, надаючи єдиний доступ до інформації та онлайн-сервісів. Цей комплексний підхід підвищить рівень правової обізнаності та захищеності споживачів, сприятиме розвитку довіри до ринкових відносин і

стимулюванню споживчого попиту.

Розроблено структурно-функціональну модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів та інструментарій впровадження механізмів у цій галузі. На основі наукових джерел визначено потребу у впровадженні нових підходів до захисту прав споживачів, які відповідають сучасному ринку та законодавству. Запозичені європейські практики підкреслюють необхідність комплексного підходу до захисту споживачів через спеціалізовані органи, що регулюють стандарти безпечності продукції та контроль ринку. Заохочення саморегуляції ринку та підвищення інформованості споживачів можуть зробити продукцію більш якіснішою. Для досягнення цієї мети необхідно поліпшення інформаційної складової, доступності інформації та освітніх програм. Державна роль повинна бути переглянута для забезпечення захисту прав споживачів та зменшення корупційних ризиків. Рекомендовані заходи включають чітке розмежування повноважень регуляторних органів, створення інтегрованої інформаційної системи, розвиток механізмів споживчого саморегулювання та посилення інформаційних кампаній та освітніх програм.

Ключові слова: державне управління, механізми, розвиток, публічне управління, механізми публічного управління, споживач, послуга, якість, адміністративна послуга, інновації, штучний інтелект, захист прав споживачів, державне регулювання.

ANNOTATION

Bobos O. L. Theoretical and methodological foundations of the development of public management mechanisms in the field of consumer rights protection in modern Ukraine. - Qualifying scientific work on the rights of manuscripts.

Dissertation for obtaining a scientific degree of the Doctor of Sciences in Public Administration in specialty 25.00.02 – Mechanisms of Public Administration. – Interregional Academy of Personnel Management, Kyiv, 2024.

In the dissertation work, a theoretical and methodological substantiation of public management mechanisms in the field of consumer rights protection in modern Ukraine was carried out. The results of the study contribute to the improvement of the public administration system, expand the possibilities of applying the latest approaches in the field of public administration, and stimulate the formation of an effective system for the protection of consumer rights.

Ukraine, which is affected by geopolitical and internal challenges, needs not only the reform of the military forces, but also the optimization of public administration to ensure national security and protect the rights of citizens. In the context of the modern state of war, the development of public management mechanisms will contribute to solving such tasks as increasing the efficiency of the defense industry, optimizing costs, etc.

The author states that public administration in the field of consumer protection is also important in the military context, in particular, it includes the protection of the rights of military personnel and their families, guaranteeing the quality and safety of food products and the safety of medical services, as well as providing access to the necessary information and legal support. Innovative approaches in this area will ensure the improvement of the system of military resources management, the improvement of the effectiveness of communications between military and civilian structures, as well

as the improvement of mechanisms for controlling costs and the distribution of budget funds.

In the process of research, it was found that the historical context of the development of the public administration system in the field of consumer rights protection in Ukraine passes through several defining stages. The current state of the system is characterized by the existence of a balanced set of regulatory acts and institutional structures that guarantee the protection of consumer rights. The study identified the following stages of development in the specified area: active formation, organizational and legal transformations, orientation to European standards and management of consumer rights protection during martial law. Each of these stages played a significant role in the formation and development of the public administration system, influencing the level of consumer rights protection and determining the vectors of further reforms.

The analysis of the conceptual -categorical apparatus used in the study of public administration in the field of consumer rights protection is fundamental for a deeper understanding and improvement of existing approaches and strategies in this field. Based on the analysis of scientific works and regulatory legal acts, it is stated that a "consumer" is an individual or a group of individuals who intend to order or use the purchased goods, products or services for personal or social needs not directly related to business activities, independent professional activity or performance of the duties of an employee . This definition emphasizes personal and social rather than commercial needs, distinguishing consumers from business entities. The content of the concept of "protection of consumer rights" is specified as a set of legal, social, economic and administrative measures that ensure the safety and quality of goods and services, awareness about them, protection from unscrupulous sellers and manufacturers, as well as mechanisms for compensation for damages in case of violation of their rights. The essence of the concept of "public administration in the field of consumer rights protection" is specified as the activity of state bodies and institutions aimed at regulation, control, supervision and support of the consumer rights protection system,

including the development and implementation of policies, strategies, legislative and regulatory acts aimed at improving conditions and standards for consumers.

In the process of research, the organizational principles of public management in the field of consumer rights protection were studied, which emphasize the importance of a comprehensive approach to the implementation of an effective protection system. It has been proven that interaction with the public, transparency of information, clear definition of powers and responsibilities, as well as cooperation with business entities form the basis for creating a stable and partner environment where consumer rights are guaranteed and effectively protected. Innovative mechanisms, such as partnerships with businesses and the implementation of quality and safety monitoring systems, contribute to solving problems in the field of production and service, while simultaneously raising the standards of product quality. Public participation is also important, which allows government bodies to respond to the needs and expectations of consumers, ensuring greater effectiveness of management decisions. It was determined that effective public administration in the field of consumer rights protection is based on the integration of legislative measures, administrative control, cooperation with the private sector and active public participation. This ensures not only the protection of consumer rights, but also promotes the development of fair and safe conditions for them in a globalized world.

The legal framework governing the use of public management mechanisms in the field of consumer rights protection has been studied. It was found that existing legislation is an important basis for ensuring the safety and quality of goods and services, as well as consumer rights. However, gaps and aspects that require changes to improve the effectiveness of the protection system have been identified. Normative documents often have unclear wording, which can lead to different readings. Regulations are also not adapted to the rapidly changing conditions of the digital economy, especially in the field of financial services and the purchase of goods. It is

proposed to expand the rights and obligations of market participants, clearly define terms and concepts for digital services, implement effective control mechanisms and regulatory procedures, adapt national legislation to EU standards and strengthen legislation taking into account modern challenges and technologies.

The dissertation examines the structural and functional aspects of mechanisms in the system of public administration in the field of consumer rights protection. The key role of the executive power in ensuring compliance with legislation and standards through systematic monitoring and the introduction of new norms to improve the quality of services and products has been revealed. Problems were identified, such as the need to improve control mechanisms and insufficient resources for full implementation of tasks, including conducting information and educational campaigns. Duplication of functions and lack of coordination between authorities is also a problem. It is proposed that the improvement of the consumer rights protection system requires improvement of mechanisms, better coordination between authorities and provision of sufficient resources for effective implementation of rights protection policies.

The problems and challenges of public management in the field of consumer rights protection in Ukraine are summarized, revealing important obstacles that require immediate measures to solve them. Procurement fraud remains a serious problem, requiring effective market control and monitoring. Ukraine faces significant challenges, including limited market access, diverging regulatory bodies, insufficient legislation, and low levels of legal awareness among consumers. Ways to overcome these problems are proposed, such as improving legislation, strengthening market control, information campaigns for consumers, ensuring transparency of regulatory bodies, and fighting corruption.

The study of foreign approaches to the implementation of public management mechanisms in the field of consumer rights protection provides important guidelines for improving practice in Ukraine. The model of the European Network of Consumer

Centers emphasizes the importance of international coordination in the resolution of cross-border consumer disputes, which can be useful for Ukraine in the context of European integration processes. The systems studied, such as those in Brazil and the United States, emphasize the importance of active government regulation and monitoring of consumer rights. The recommendations include the adaptation of best practices from the experience of these countries and the creation of institutional mechanisms to ensure the availability and efficiency of services in this area. The participation of the public and independent experts in monitoring and improving practices is also important, which can increase transparency and trust in the activities of state institutions. These approaches, taking into account the specifics of the domestic market and international experience, contribute to the improvement of the system of public management of consumer rights protection in Ukraine, making it more effective and responsible to consumers.

The dissertation researches legislative and regulatory acts of foreign countries in the field of using public management mechanisms in the field of consumer rights protection, which confirms great progress and diversity of approaches. The analysis includes various norms and standards that determine both the rights of consumers and the obligations of sellers. The effectiveness of the protection of consumer rights depends on the clarity of the legislative framework, the effectiveness of control mechanisms, and the activity of consumers in protecting their interests. Integration with international standards also contributes to increasing the efficiency of national systems. For Ukraine, this study is an important basis for adaptation and implementation of best practices, which will help ensure a higher level of consumer rights protection. Steps to achieve this goal may include developing new or improving existing regulations, raising consumer awareness of their rights and business responsibilities, and strengthening control and oversight mechanisms.

The dissertation research summarizes the best practices of consumer rights

protection in foreign countries and singles out several key aspects of the successful implementation of such mechanisms. The United States, Japan, the European Union, Australia, and Canada use effective strategies, including information support and educational programs, alternative dispute resolution mechanisms, and ensuring the safety and quality of goods and services. The creation of specialized government agencies that specialize in consumer protection is also an important aspect of the successful implementation of these strategies. These organizations not only enforce laws, but also provide support and resources for consumers.

The study and determination of ways to improve mechanisms in public administration in the field of consumer rights protection was carried out, the importance of integration of various approaches and means was revealed. This includes innovative organizational, financial, regulatory, institutional and informational methods aimed at improving the quality of consumer service, their protection and optimization of public administration in this area. The development of such innovations is key to ensuring fairness and protecting the interests of consumers, increasing their security and confidence in the market. An important aspect is the active role of the state in supporting innovative infrastructures, developing electronic services and applying advanced technologies to optimize management and market monitoring. Involvement of the public and feedback mechanisms contribute to the transparency and responsibility of the interaction between the state and consumers, which increases the effectiveness of the implementation of consumer rights protection policies. The directions for improving mechanisms in public administration should be aimed at creating a modern, integrated and open system of consumer rights protection based on the principles of transparency, accessibility and adaptability, contributing to the improvement of the quality and safety of goods and services on the Ukrainian market.

Conducted studies of interaction between state and non-state organizations in the field of consumer rights protection emphasize the key contribution of this cooperation

in ensuring effective protection and increasing citizens' awareness of their rights. The use of digital technologies and information platforms contributes to the improvement of monitoring, analysis and response to complaints, ensuring the availability and transparency of information. Educational programs, implemented jointly, contribute to the increase of legal awareness, and the creation of specialized agencies and the development of new regulatory and legal acts strengthen the system of protection of consumer rights. The effectiveness of cooperation is determined by the integration of innovative approaches and technologies that contribute to achieving optimal results in the protection of consumer rights. This model of cooperation contributes to the creation of fair and safe markets, ensuring effective protection of the rights and interests of consumers.

A study of the role of public control in the formation of an innovative policy of consumer rights protection is carried out, which emphasizes its significant impact on conscious consumer behavior and public support. Public control promotes transparency and accountability of state bodies, involving the public in monitoring and evaluating activities in the field of consumer rights. This increases the confidence of citizens in the mechanisms of protection of their interests and activates them in the use of their rights. The role of the media in educating and informing consumers contributes to the formation of an informed society capable of defending its rights. Regular coverage of violations of consumer rights and an active discussion about improving legislation contribute to a deeper understanding and solving problems in this area. The synergy of public control and media activism significantly increases the effectiveness of consumer rights protection, contributing to the creation of a fairer and more ethical market environment.

The work examines the conceptual principles of implementing mechanisms in the field of consumer rights protection in Ukraine, based on an integrated approach that combines scientific and practical aspects, taking into account the experience of the

European Union. The proposed concept includes methodological, ontological, theoretical, practical, integration and strategic components. These elements create a basis for improving the quality and safety of goods and services, ensuring transparency and availability of information for consumers and an effective response to their complaints. The concept envisages strengthening the role of public administration bodies, active participation of citizens and the use of the latest technologies for market analysis and the development of innovative approaches to legislation.

The dissertation study developed information support for the implementation of mechanisms in public administration in the field of consumer rights protection. A single, integrated platform has been created that uses modern technologies and communication tools, aimed at increasing the efficiency and availability of information for consumers. This will help strengthen market relations and provide consumers with the necessary means to protect their rights. Integration of services will ensure improved coordination and adaptability of the system to changes in legislation. Systematic monitoring and analysis of market processes will allow timely response to violations. The national information portal for consumers will be the basis for these tasks, providing a single access to information and online services. This comprehensive approach will increase the level of legal awareness and protection of consumers, contribute to the development of trust in market relations and stimulate consumer demand.

A structural and functional model of public administration in the field of consumer rights protection and a toolkit for implementing mechanisms in this field have been developed. On the basis of scientific sources, the need to introduce new approaches to the protection of consumer rights that correspond to the modern market and legislation has been determined. Borrowed European practices emphasize the need for a comprehensive approach to consumer protection through specialized bodies that regulate product safety standards and market control. Encouraging market self-

regulation and increasing consumer awareness can make products of higher quality. To achieve this goal, it is necessary to improve the information component, the availability of information and educational programs. The role of the state should be reviewed to ensure the protection of consumer rights and reduce corruption risks. Recommended measures include a clear demarcation of the powers of regulatory bodies, the creation of an integrated information system, the development of mechanisms for consumer self-regulation, and the strengthening of information campaigns and educational programs.

Keywords: public administration, mechanisms, development, innovative mechanisms of public administration, consumer, service, quality, administrative service, innovation, artificial intelligence, protection of consumer rights, state regulation.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

А. В яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

Статті у наукових фахових виданнях України:

1. Бобось О. Теоретичні аспекти застосування інноваційних механізмів у публічному управлінні: виклики та перспективи. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2023. № 3 (81). С. 182–187. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2023.3.30>.
2. Бобось О. Роль технологій у забезпеченні ефективності інноваційних механізмів у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2023. Том 34 (73). № 3. С. 160–165. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2023.3/25>.
3. Бобось О. Стратегії інноваційного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2023. Том 34 (73). № 6. С. 110–114. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2023.6/18>.
4. Бобось О. Вплив інноваційних механізмів на підвищення ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2023. № 4 (82). С. 105–109. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2023.4.18>.
5. Бобось О. Інноваційні стратегії управління ризиками для забезпечення захисту прав споживачів у сучасному публічному секторі України. *Право та державне управління*. 2023. № 4. С. 354–359. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.4.46>.
6. Бобось О. Захист прав споживачів у глобальному економічному просторі: виклики глобалізації та транснаціонального бізнесу. *Інвестиції практика та досвід*. Вересень, 2023. № 18. С. 207–209. DOI: [10.32702/2306-6814.2023.18.206](https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.18.206).
7. Бобось О. Державні гарантії споживачів у цифровому середовищі: проблеми і перспективи розвитку в Україні. *Публічне управління і*

адміністрування в Україні. 2023. № 36. С. 18–22. DOI: <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2023.36.3>.

8. Бобось О. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2023. № 3 (38). С. 17–20. DOI: <https://doi.org/10.32782/2310-9653-2023-3.2>.

9. Бобось О. Роль громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів: досвід країн Європейського Союзу. *Право та державне управління*. 2023. № 3. С. 71–76. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.3.10>.

10. Бобось О. Електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні: технологічні інновації та виклики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2023. № 9. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.9.13>.

11. Бобось О., Майстренко К. Виклики та перспективи розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні: емпіричне дослідження. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2023. № 38. С. 233–238. DOI: <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2023.38.42>. *Особистий внесок: автором проведено емпіричне дослідження (збір та аналіз даних) щодо викликів та перспектив розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні*.

12. Бобось О. Механізми взаємодії між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів: муніципальний, регіональний та національний рівні. *Інвестиції практика та досвід*. 2024. № 3. С. 165–169. DOI: [10.32702/23066814.2024.3.165](https://doi.org/10.32702/23066814.2024.3.165).

13. Бобось О. Переваги та недоліки саморегулювання у сфері захисту прав споживачів: досвід країн Європейського Союзу. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. Лютий, 2024. № 2. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.10>.

14. Бобось О., Майстренко К. Нормативно-правове забезпечення публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2024. № 1. С. 149–154.

DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2024.1.24>. *Особистий внесок: автором систематизовано та проаналізовано нормативно-правові акти, що регулюють сферу захисту прав споживачів в Україні з метою розуміння поточного стану законодавства та виявлення прогалин або необхідних змін.*

15. Бобось О. Інтерактивність та залучення споживачів у процес публічного управління захистом їх прав в Україні. *Наукові перспективи*. 2024. № 2 (44). С. 137–145. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-11\(41\)](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-11(41)).

16. Бобось О. Роль медіа у публічному управлінні захистом прав споживачів в Україні. *Інвестиції практика та досвід*. 2024. № 6. С. 246–250. DOI: 10.32702/2306-6814.2024.6.246.

17. Бобось О. Аналіз існуючих механізмів захисту прав споживачів в Україні. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. № 3. С. 156–165. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-3\(21\)-156-165](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-3(21)-156-165).

18. Бобось О. Структурно-функціональна модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Публічне адміністрування та національна безпека*. 2024. № 2. DOI: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-20242>.

Статті, опубліковані у закордонних виданнях, проіндексованих у базах даних Web of Science Core Collection та/або Scopus

19. **Bobos O.**, Plazova T., Fihurna M., Kryvoshein V. Public policy in the context of political, military and financial risks: challenges and ways of implementation. *Revista Brasileira de Direito, Passo Fundo*. September–December, 2023. V. 19, n. 3, e4981. P. 1–22. DOI: <https://doi.org/10.18256/2238-0604.2023.v19i3>. **Web of Science**. *Особистий внесок: проведено аналіз сучасних політичних, військових та фінансових ризиків, що стоять перед державами та міжнародними спільнотами, що дозволило ідентифікувати ключові загрози та потенційні виклики для стабільності та безпеки.*

20. Krasnykov Y., **Bobos O.**, Lavrinets I., Khabarova T., Zozulia N. The Impact of Electronic Governance on the Quality of Public Services and Municipal Property Management. *Pakistan Journal of Criminology*. January–March 2024. Vol. 16. No. 01. P. 201–216. DOI: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.1.201.216>. **Scopus**. *Особистий*

внесок: полягає у проведенні аналізу та оцінці впливу електронного урядування на якість надання публічних послуг та управління муніципальною власністю; включає дослідження сучасних технологій, їхніх переваг та можливих викликів у контексті захисту прав споживачів.

21. Kruhlov V., **Bobos O.**, Hnylianska O., Rossikhin V., Kolomiiets Y. The Role of Using Artificial Intelligence for Improving the Public Service Provision and Fraud Prevention. *The Pakistan Journal of Criminology*. April–June 2024. Vol 16. No 02. P. 913–928. DOI: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.2.913.928>. **Scopus**. *Особистий внесок*: здійснено аналіз можливостей використання штучного інтелекту для покращення надання державних послуг та запобігання шахрайству.

В. Які додатково відображають наукові результати дисертації:

Тези конференцій, круглих столів, комунікативних заходів

22. Бобось О. Вплив глобальних криз на захист прав споживачів та можливості публічного управління в Україні. *Сучасні загрози глобальній та регіональній безпеці*: матер. Міжнар. наук.-практ. Інтерн.-конф. (м. Одеса, 29 жовт. 2023 р.) / уклад. А. Полухіна; ГО «ГУЕЦ». Одеса: Фенікс, 2023. С. 329–331.

23. Бобось О. Забезпечення якості товарів та послуг в Україні: нормативно-правове регулювання. *Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики*: матер. X Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених (м. Полтава, 9 лист. 2023 р.). Полтава, 2023. С. 17–18. URL: <https://biotechuniv.edu.ua/wp-content/uploads/2024/01/015-stud-zb-2.pdf>.

24. Бобось О. Взаємодія між глобальними тенденціями та національними практиками у контексті публічного управління в сфері захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми розвитку освіти і науки в умовах світових тенденцій та національної практики*: зб. наук. праць і матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (21 лист. 2023 р.) / гол. ред. Р. М. Колісніченко. Кропивницький: Центрально-Українське видавництво, 2023. С. 179–181.

25. Бобось О. Ефективність публічного управління у сфері захисту прав споживачів в умовах глобалізації. *Збереження національної ідеї та національної*

самосвідомості українського народу в контексті історичних подій XX–XXI століть: зб. наук. пр. Хмельницького ін-ту МАУП. Хмельницький: Вид-во МАУП, 2023. Вип. 16. С. 25–28.

26. Бобось О. Публічне управління у сфері захисту прав споживачів як ключовий елемент державотворення в Україні. *Актуальні питання державотворення та захисту прав людини в Україні*: зб. наук. пр. / гол. ред. Л. Г. Білий. Хмельницький: Вид-во Хмельниц. ін-ту МАУП, 2024. № 13. С. 32–36.

27. Бобось О. Етапи розвитку публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Публічне управління в Україні: історичний досвід та перспективи розвитку*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 20 лют. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Н. М. Корчак, Л. В. Гонюкової. Київ: Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, 2024. С. 11–13.

28. Bobos O. Socio-economic aspects of consumer rights protection in Ukraine. *Topical aspects of modern scientific research: proceedings of the 6th International scientific and practical conference* (February 22–24, 2024). Tokyo, Japan: CPN Publishing Group, 2024. P. 250–252.

29. Bobos O. Strategies for increasing consumer awareness and their participation in the process of protection of rights. *Innovative development of science, technology and education: proceedings of the 6th International scientific and practical conference* (March 14–16, 2024). Vancouver, Canada: Perfect Publishing, 2024. P. 257–259.

30. Бобось О. Етичні виміри у публічному управлінні захисту прав споживачів. *Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти*: матер. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 бер. 2024 р.): у 2-х ч. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2024. Ч. II. С. 424–426. DOI: 10.31733/15-03-2024/2.

31. Бобось О. Л. Трансформація публічного управління в контексті глобалізаційних викликів: від традиційних моделей до інноваційних стратегій в

сфері захисту прав споживачів. *Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього*: матер. щоріч. Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 24 квіт. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Т. П. Паламарчук. Київ: ННІ ПУДС КНУ, 2023. С. 52–54.

32. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Вплив євроінтеграції на розвиток публічного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні. *Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ*: матер. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Івано-Франківськ, 31 травн. 2024 р.) / за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2024. С. 684–686. *Особистий внесок: проведено аналіз європейського досвіду та його адаптацію в українському контексті для забезпечення більш ефективного управління та захисту прав споживачів.*

33. Bobos O. L. Methodological aspects of research innovative mechanisms of public administration. *Science and society: modern trends in a changing world: proceedings of the 6th International scientific and practical conference*. Vienna, Austria: MDPC Publishing, 2024. P. 370–375.

34. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Цифровізація у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Наукові горизонти XXI століття: мультидисциплінарні дослідження*: матер. III Міжнар. наук. конф. Ужгород, 2024. С.807-810. URL: www.uinte.kiev.ua/page/mizhnarodna-naukova-konferenciya-naukovi-goryzonty-hhi-stolittya-multydyscyplinarni#Про%20конференцію. *Особистий внесок: автором вивчено роль цифровізації у процесах захисту прав споживачів, аналізуючи нормативні та правові аспекти, що стосуються цифрових інновацій в Україні.*

35. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Зміни в законодавстві та регуляторні адаптації у сфері захисту прав споживачів під час воєнного стану в Україні. *Публічне управління XXI століття: нові виклики і трансформації в умовах війни*: зб. наук. матер. XXIV Міжнар. наук. конгресу. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2024. С. 341–344. *Особистий внесок: аналіз та оцінка законодавчих та регуляторних змін, впроваджених у зв'язку з воєнним станом.*

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	28
ВСТУП.....	31
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ	47
1.1 Історичний аспект розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів.....	47
1.2 Понятійно-категоріальний апарат дослідження в галузі публічного управління у сфері захисту прав споживачів	69
1.3 Організаційні засади впровадження механізмів у публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів	94
Висновки до першого розділу	109
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ	113
2.1 Нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів.....	113
2.2 Структурно-функціональний аналіз публічного управління у сфері захисту прав споживачів.....	129
2.3 Проблеми та виклики ефективності реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів	148
Висновки до другого розділу	169
РОЗДІЛ 3 ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	173
3.1 Зарубіжні підходи до реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів.....	173

3.2 Аналіз законодавчих та нормативних актів зарубіжних країн у сфері використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів	186
3.3 Вивчення найкращих практик з використання механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів за кордоном	209
Висновки до розділу 3.....	219
РОЗДІЛ 4 УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ.....	223
4.1 Напрями удосконалення механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів.....	223
4.2 Новітні механізми співпраці між державними та недержавними організаціями у сфері захисту прав споживачів	247
4.3 Роль громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів.....	265
Висновки до четвертого розділу	288
РОЗДІЛ 5 РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ.....	291
5.1 Концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів.....	291
5.2 Інформаційне забезпечення реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в умовах сучасної України	304
5.3 Розробка моделей та інструментарію впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів	318
Висновки до п'ятого розділу	342
ВИСНОВКИ	344
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	355
ДОДАТКИ.....	417

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АМКУ	– Антимонопольний комітет України
АМВС	– Альтернативні методи вирішення спорів
ВРУ	– Верховна Рада України
ВФС	– Всеукраїнська Федерація Споживачів
ГК	– Господарський кодекс
ГМО	– Генетично модифікований організм
Держветфітослужба	– Державна ветеринарна та фітосанітарна служба
Держпродспоживслужба	– Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів
ДП	– Державне підприємство
“УкрНДНЦ”	– Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості”
ДСТУ	– Державний стандарт України
ЄС	– Європейський Союз
ЖКП	– Житлово-комунальні послуги
ЗУ	– Закон України
КМУ	– Кабінет Міністрів України
КТМ	– Кодекс торговельного мореплавства
МОЗ	– Міністерство охорони здоров’я
НОС	– національний орган стандартизації
НІПС	– Національний інформаційний портал для споживачів
ООН	– Організація Об’єднаних Націй
ПК	– Персональний комп’ютер
ПРООН	– Програма розвитку ООН
Рада ЄЕС	– Рада Європейського економічного співтовариства

COT	– Світова організація торгівлі
США	– Сполучені Штати Америки
УАС	– Українська Асоціація споживачів
ЦК	– Цивільний кодекс
ЦПК	– Цивільний процесуальний кодекс
СЕ	– Conformance European (Маркування для продуктів ЄС – європейська відповідність)
UNCTAD	– United Nations Conference on Trade and Development (Урядова конференція ООН з торгівлі та розвитку)
ACCC	– Australian Competition and Consumer Commission (Австралійська комісія з конкуренції та споживчих прав)
EUC	– European Consumer Organisation (Європейська організація споживачів)
CAA	– Consumer Affairs Agency (Агенція з питань споживання)
CCPA	– California Consumer Privacy Act (Закон Каліфорнії “Про захист персональних даних споживачів”)
CEN	– European Committee for Standardization (Європейський комітет зі стандартизації)
CENELEC	– European Committee for Electrotechnical Standardization (Європейський комітет електротехнічної стандартизації)
CFPB	– Consumer Financial Protection Bureau (Бюро фінансового захисту споживачів)
CI (BOC)	– Consumer International (Всесвітня організація споживачів)
CRD	– Consumer Rights Directive (Директива про права споживачів)

ECC	– European Consumer Centre (Європейський центр споживачів)
ECC-Net	– European Consumer Centres Network (Європейська мережа споживчих центрів)
European Standards Agency	– European Standards Agency (Європейська Агенція зі стандартизації)
DPDC	– Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (Департамент захисту прав споживачів)
FTC	– Federal Trade Commission (Федеральна торговельна комісія)
GDPR	– General Data Protection Regulation (Загальний регламент про захист даних)
ICA	– International Cooperative Alliance (Міжнародний Кооперативний Альянс)
ICSS	– Institute of Consumer Science and Services in Japan (Інститут споживчих наук та сервісу в Японії)
ICSS	– National Institute of Consumer Science and Services (Національний інститут споживчих наук та сервісу)
ISO	– Міжнародна організація зі стандартизації
NCLC	– National Consumer Law Center (Національний центр споживчого права)
PROCON	– Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (National Consumer Protection Service; Національна служба споживчого контролю в Бразилії)
RASFF	– Rapid Alert System for Food and Feed (Швидка інформаційна система для харчової безпеки та харчового ланцюга)

ВСТУП

Актуальність теми. Дослідження та розробка механізмів публічного управління у контексті захисту прав споживачів має важливе значення, оскільки сприяє підвищенню рівня безпеки, ефективності та довіри до державно-управлінських процесів в сучасній Україні.

Наразі в Україні проводяться системні реформи у сфері публічного управління з метою підвищення його ефективності та відповідності європейським стандартам, що вимагає новітніх підходів до захисту прав споживачів. Сучасні методи та технології публічного управління можуть значно оптимізувати та покращити механізми захисту прав споживачів, що робить актуальним дослідження та розробку інноваційних підходів у цій сфері.

Отже, в контексті сучасної України дослідження теоретико-методологічних засад розвитку механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів є надзвичайно актуальним і важливим для подальшого розвитку системи публічного управління та підвищення рівня довіри споживачів до органів державної влади.

Аналіз основних напрямів та ключових аспектів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні стали предметом наукових досліджень багатьох вітчизняних учених, серед яких зокрема: А. Атаманова, О. Білик, І. Беца, О. Власенко, Н. Ворона, Д. Задихайло, Г. Яновицька, О. Коваленко, Я. Левицька, Т. Маматова, І. Мартинюк, О. Матрос, Н. Піцурія, Р. Пожоджук, Н. Росохата, Н. Салухіна, Л. Саванець, Л. Сатир, І. Шкурат, О. Твердохліб, Л. Траченко та ін. Їхні дослідження зосереджуються на вивченні правових, економічних та соціальних аспектів захисту прав споживачів в Україні, пропонують шляхи вдосконалення наявних механізмів та практичні кейси.

Теоретичні та практичні основи державного регулювання та впровадження механізмів публічного управління стали основою досліджень плеяди вітчизняних науковців, таких як: О. Поліщук, А. Попок, С. Попок, Н. Росохата, Г. Сабурова, Е. Соколова, Д. Ткачук, Н. Чала. Наукові роботи дослідників

сприяють кращому розумінню механізмів взаємодії між різними гілками влади, організації державного контролю та оцінки ефективності публічного управління.

Інновації у публічному управлінні – це важливий аспект модернізації державного сектору, що активно досліджувався вченими. Теоретичні та практичні основи державного регулювання інноваційного розвитку стали предметом досліджень таких авторів як: Ю. Атаманова, Д. Задихайло, С. Прилипко, О. Федорчак, Л. Федулова та ін. Вони аналізували методи впровадження інновацій у державне управління, ефективність таких підходів та їхній вплив на загальну продуктивність державного сектору.

Вивчення іноземного досвіду у сфері захисту прав споживачів є надзвичайно важливим для вдосконалення національної системи захисту. Важливо відзначити, що цей аспект був широко розглянутий у працях таких вітчизняних науковців як: Р. Ханік-Посполітак, Л. Саванець, Г. Яновицька, дослідження яких охоплюють аналіз законодавчих ініціатив, правових норм та інституційних механізмів, що використовуються у різних країнах для забезпечення ефективного захисту прав споживачів, та їх потенційне впровадження в український контекст.

Цифровізація та впровадження електронного урядування є одними з ключових напрямів сучасних реформ у сфері публічного управління. Цей аспект розглядався в роботах таких авторів як: О. Білик, Я. Левицька, Н. Піцурія, Н. Подольчак, О. Поліщук, О. Сєнкевич, Д. Спасібов, О. Твердохліб, Л. Шевченко, Г. Швіндіна. Ці дослідження зосереджуються на впровадженні цифрових технологій у діяльність органів державної влади, а також на підвищенні ефективності надання державних послуг за допомогою електронного урядування.

Соціальна політика та громадський контроль є важливими аспектами публічного управління, які отримали значну увагу у наукових дослідженнях. Вагомий внесок у розвиток цих напрямів зробили такі автори: М. Плотнікова, О. Присяжнюк, О. Савченко, Н. Сидоренко, Є. Ткаченко, Б. Цимбал, І. Шкурат,

Г. Яновицька. Вони аналізують роль громадського контролю у забезпеченні ефективності державного управління та захисту прав громадян.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дослідження виконано відповідно до наукової теми Міжрегіональної Академії управління персоналом “Розвиток публічного управління та адміністрування в умовах системних галузевих реформ: соціальні, економічні, безпекові та культурні аспекти” (ДР № 0119U100491). Внесок автора відображається у вигляді дослідження теоретичних та методологічних аспектів розбудови механізмів публічного управління, зокрема у сфері захисту прав споживачів в умовах воєнного стану. Автор провів ґрунтовний аналіз сучасних концепцій та підходів до публічного управління, які мають значення для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. У своєму дослідженні він врахував як вітчизняний, так і іноземний досвід, що дозволило виявити найбільш ефективні моделі та стратегії для впровадження в українських реаліях.

Мета і завдання дослідження. *Метою* дослідження є теоретико-методологічний аналіз та розроблення науково-практичних рекомендації щодо впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні.

Для реалізації поставленої мети необхідно було виконати такі *завдання*:

- дослідити історичний контекст розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів для визначення основних етапів її еволюції та впливу на сучасний стан;
- проаналізувати понятійно-категоріальний апарат, що використовується в дослідженні публічного управління у сфері захисту прав споживачів, з метою уточнення та узагальнення ключових понять і термінів;
- вивчити організаційні засади механізмів публічного управління з метою визначення ефективних моделей та стратегій захисту прав споживачів;
- розглянути нормативно-правову базу, що регулює використання механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів з метою визначення прогалин та необхідних змін;

- провести структурно-функціональний аналіз використання механізмів у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів для виявлення потенційних проблем та можливостей їх вирішення;
- визначити основні проблеми та виклики, що виникають у процесі реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, з метою з'ясування можливих шляхів подолання цих перешкод;
- провести огляд та аналіз іноземних підходів до реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів з метою визначення перспективних напрямів для впровадження в Україні;
- дослідити нормативні акти іноземних країн у сфері захисту прав споживачів для ідентифікації кращих практик та можливостей їх адаптації в Україні;
- визначити напрями удосконалення механізмів публічного управління для ефективного захисту прав споживачів;
- вивчити механізми співпраці між державними та недержавними організаціями у сфері захисту прав споживачів з метою визначення їх оптимальних форм;
- проаналізувати роль громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів для визначення його впливу на формування свідомої поведінки споживачів та мобілізації громадської підтримки;
- розробити концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів, з урахуванням наукових досліджень та практичних рекомендацій;
- розробити ключові напрями інформаційного забезпечення реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, з урахуванням сучасних технологій та комунікаційних платформ;
- розробити модель та інструментарій впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів на основі аналізу кращих практик та потреб сучасної ринкової економіки.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у сфері захисту прав споживачів.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні засади розвитку механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні.

Методи дослідження. З огляду на окреслені завдання, використано такі методи дослідження: *історичний аналіз* – дозволив вивчити етапи та зміни в системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів протягом історичного періоду та їх вплив на сучасний стан (підрозділи 1.1, 1.2); *аналіз понятійно-категоріального апарату* – дав змогу проаналізувати та уточнити терміни та поняття, що використовуються в дослідженні (підрозділ 1.2); *аналіз нормативно-правової бази* – дозволив розглянути та проаналізувати нормативні документи, що регулюють використання механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів (підрозділ 2.1); *структурно-функціональний аналіз* – сприяв розгляду структури та функції використання механізмів у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів з метою виявлення потенційних проблем та можливостей їх вирішення (підрозділи 1.3, 2.2); *соціологічні дослідження* – дали змогу дослідити громадську думку та ставлення до механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів (підрозділ 2.3); *аналіз іноземного досвіду* – сприяв дослідженню та аналізу іноземного досвіду реалізації механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів, що допомогло виявити перспективні напрями для впровадження в Україні (підрозділи 3.1–3.3); *документальний аналіз* – сприяв дослідженню офіційних документів, звітів, статистики та інші джерел для отримання об'єктивної інформації щодо діяльності в сфері захисту прав споживачів (підрозділи 2.1, 2.2, 3.1–3.3); *кейс-стаді* – дав змогу вивчити конкретні випадки або проекти впровадження механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів, з метою визначення їх особливостей, успіхів та недоліків (підрозділи 3.2, 3.3); *стратегічне планування* – використано для розробки стратегій упровадження механізмів у публічному управлінні для захисту прав

споживачів на основі аналізу сучасного стану та іноземного досвіду (підрозділи 4.1, 4.2); *компаративний аналіз* – дозволив порівняти найкращі практики використання механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів за кордоном з наявними практиками в Україні (підрозділ 4.3); *deskriptivний аналіз* – сприяв розкриттю характеристик різних аспектів публічного управління у сфері захисту прав споживачів (підрозділи 5.1, 5.2); *метод моделювання* – дав змогу розробити модель та інструментарій упровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів (підрозділ 5.3).

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в роботі запропоновано теоретико-методологічне обґрунтування оптимізації управлінських процесів; розроблено пропозиції щодо впровадження механізмів та інструментів, спрямованих на підвищення ефективності системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Особливу увагу приділено розвитку інформаційного забезпечення у сфері захисту прав споживачів, зокрема в контексті воєнного стану України. Так, у дисертаційному дослідженні:

вперше:

- розроблено структурно-функціональну модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів та інструментарій впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Модель включає чітку структуру з основними блоками, що відображають різні аспекти управління у сфері захисту прав споживачів: цілі та завдання змін; учасників та напрями публічного управління; ієрархічну та функціональну організацію публічного управління; засоби та прийоми, які використовуються для досягнення цілей публічного управління; інноваційні підходи та механізми, спрямовані на покращення ефективності та результативності публічного управління;

- розроблено концептуальні засади розбудови механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, які інтегрують основоположні принципи і практичні інструменти для створення ефективної та відповідальної системи захисту прав споживачів в Україні. Концептуальні засади включають шість ключових концептів: методологічний, онтологічний, теоретичний,

практичний, інтеграційний та стратегічний. Зазначені елементи розглядаються як взаємопов'язані складові, що створюють стійку основу для підвищення якості та безпечності товарів і послуг, забезпечуючи прозорість і доступність інформації для споживачів, а також формулюючи ефективну відповідь на скарги і запити громадськості;

– здійснено наукове обґрунтування концепції Національного інформаційного порталу для споживачів, який є централізованим джерелом актуальної інформації про права споживачів, методи їх захисту та процедури вирішення споживчих спорів. Такий ресурс має стати комплексним доступом до законодавчих та нормативних документів, інструкції та рекомендації щодо дій у разі порушення прав споживачів, контактної інформації організацій та установ, онлайн-сервіси для подання скарг та звернень, а також розділ з частими питаннями;

удосконалено:

– понятійно-категоріальний апарат предметної сфери дослідження, зокрема ключові поняття і терміни, що використовуються в дослідженні публічного управління у сфері захисту прав споживачів, зокрема “споживач” визначено, як фізична особа або група осіб, що мають намір замовити або використати придбані товари, продукцію чи послуги для особистих або соціальних потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю; “захист прав споживачів”, як комплекс правових, соціальних, економічних і адміністративних заходів, що забезпечують споживачам безпечність та якість товарів і послуг, інформованість про них, захист від недобросовісних продавців та виробників, а також механізми відшкодування збитків в разі порушення їхніх прав; “публічне управління у сфері захисту прав споживачів”, як органів державної влади і установ, спрямована на регулювання, контроль, нагляд та підтримку системи захисту прав споживачів, включаючи розробку та впровадження політик, стратегій, законодавчих та нормативних актів, що спрямовані на покращення умов та стандартів для споживачів;

– наукові підходи до визначення організаційних аспектів впровадження інновацій в публічному управлінні, зокрема у сфері захисту прав споживачів, зокрема, взаємодія з громадськістю, прозорість інформації, чітке визначення повноважень та відповідальності, а також співпраця з суб'єктами господарювання, що створюють основу для стабільного та партнерського середовища, де права споживачів гарантовані та ефективно захищені. Впровадження механізмів, таких як партнерства з бізнесом і системи моніторингу якості, сприяє вирішенню проблем у сфері виробництва і обслуговування, одночасно підвищуючи стандарти продукції;

– механізми публічного управління у сфері захисту прав споживачів, через інтеграцію новаторських підходів, методів та інструментів, спрямованих на покращення якості надання послуг споживачам, захист їхніх прав та інтересів, а також оптимізацію державноуправлінських процесів у цій сфері. Розвиток організаційних, інституційних, фінансових, нормативно-правових і інформаційних інновацій є ключовими елементами для забезпечення справедливості та захисту інтересів споживачів. Інноваційні механізми формують багатогранну стратегію, спрямовану на забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів в Україні, підвищуючи їхню правову та фактичну захищеність, а також зміцнюючи довіру до ринку.

дістали подальшого розвитку:

– періодизація етапів розвитку системи публічного управління в сфері захисту прав споживачів в Україні, визначено основні етапи її розвитку та вплив на сучасний стан: *активного становлення*: ознаменувався формуванням основних принципів захисту прав споживачів та закладенням регуляторних механізмів; *організаційно-правових трансформацій* започаткував реформування стратегій та адаптацію до нових викликів; *розвитку з орієнтацією на Європейські стандарти* акцентував на інтеграції та вдосконаленні згідно з європейськими вимогами; *управління захистом прав споживачів у період воєнного стану* вимагає формування нових механізмів управління, адаптованих

до воєнних обмежень, що забезпечують захист інтересів споживачів в кризових умовах;

- моделювання структурно-функціональних аспектів використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, через взаємодію з громадськістю, прозорість інформації, чітке визначення повноважень та відповідальності, а також співпрацю з суб'єктами господарювання, які формують основу для створення стабільного та партнерського середовища, де права споживачів забезпечуються та ефективно захищені. Інноваційні механізми, такі як укладення партнерств з бізнесом та впровадження систем моніторингу якості, сприяють вирішенню проблем у сфері виробництва і обслуговування, одночасно підвищуючи стандарти продукції;

- наукові підходи до вивчення зарубіжного досвіду реалізації механізмів у сфері захисту прав споживачів, зокрема підхід Європейської мережі споживчих центрів через міжнародну координацію та співпрацю у вирішенні транскордонних споживчих спорів в Європі; система захисту прав споживачів у Бразилії в частині контролю за дотриманням прав споживачів та регулювання відносин між споживачами та постачальниками товарів і послуг; механізми регулювання, захисту приватності та перевірки дотримання законодавства про конкуренцію та рекламу у США;

- підходи до формалізації основних проблем та викликів публічного управління у сфері захисту споживачів, зокрема, серед яких виділено: обмеження вільного доступу на ринок для товарів; розбіжності та недоліки в діяльності контролюючих органів, що ускладнюють ефективний контроль за якістю та безпечністю товарів; недостатнє законодавче забезпечення і відсутність чітких законів, які регулюють захист прав споживачів; низький рівень правової обізнаності серед споживачів;

- наукові підходи до використання інноваційних технологій в системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів через впровадження штучного інтелекту, аналітики великих даних та блокчейну, що відкриває нові можливості для забезпечення якості товарів і послуг, контролю за їхньою

безпекою та захисту прав споживачів. Такі засоби допоможуть виявляти порушення прав споживачів, швидше та ефективніше, забезпечуючи широкий доступ до інформації про продукти і послуги, підвищити рівень взаємодії між споживачами, виробниками та контролюючими органами, що сприятиме зміцненню відносин у сфері захисту прав споживачів.

Практичне значення одержаних результатів. У дисертаційній роботі сформульовані теоретичні положення та обґрунтовані практичні рекомендації, спрямовані на розвиток механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні. Результати дослідження мають практичне значення для розвитку системи захисту прав споживачів та покращення якості публічного управління в Україні, що сприяє побудові ефективних механізмів у цій сфері.

Результати аналізу, що викладені у дослідженні, були застосовані:

– Громадською організацією “Громадська варта Деснянського району міста Києва” з метою стимулювання активної участі громадян у процесах моніторингу та захисту своїх прав як споживачів, заходами, які включають організацію інформаційних кампаній, спрямованих на підвищення обізнаності громадян про їх права як споживачів та методи їх захисту; проведення освітніх заходів, таких як тренінги та семінари, для навчання громадян, як виявляти порушення їх прав як споживачів та як діяти в таких ситуаціях; рекрутування та навчання волонтерів, які допомагали в організації моніторингу та захисту прав споживачів, а також участі в інформаційних кампаніях, розробка та впровадження онлайн-платформ або гарячих ліній, де споживачі могли повідомляти про свої проблеми, скарги та отримувати консультації. У рамках досліджень була впроваджена освітня програма для споживачів “Сучасний споживач: права та можливості” (*Довідка про впровадження від 30 серпня 2022 року № 30-08/2022*);

– Відділом прикордонного інспекційного контролю “Бориспіль” Північного міжрегіонального головного управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів на державному

кордоні, зокрема використано теоретичні положення щодо механізмів виявлення та неякісних товарів, що захищає права споживачів від придбання неоригінальної продукції. Дисертантом систематизовано нормативні акти, що регулюють права споживачів, зокрема право на безпеку та якість товарів та послуг. Під час дослідження було виявлено наступні неузгодженості та проблеми: розбіжності між національними та міжнародними стандартами; неоднозначність у законодавчих формулюваннях; прогалини у законодавстві про захист прав споживачів; недостатня увага до сучасних видів ризиків; недостатня увага щодо інтерагенційної координації; проблеми із застосуванням і дотриманням законодавства (*Довідка про впровадження від 15 вересня 2022 року № 478/2022*);

– Благодійною організацією благодійний фонд “ОБЕРІГ” у наданні консультаційних послуг та підтримки споживачам, які зіткнулися з порушенням їх прав, на основі дослідження ефективних механізмів вирішення споживчих конфліктів. Благодійний фонд забезпечив навчання та підготовку консультантів, які спеціалізуються на питаннях захисту прав споживачів, з використанням матеріалів і методів, розроблених у ході дослідження (*Довідка про впровадження від 17 листопада 2022 року № 44/2022*);

– Деснянською районною в місті Києві державною адміністрацією в частині налагодження партнерства з іншими органами державної влади, громадськими організаціями та приватним сектором для ефективного захисту прав споживачів. Наукові дослідження здобувача були використані для створення ефективних механізмів взаємодії та координації з іншими урядовими установами, що відповідають за захист прав споживачів, зокрема це включало обмін інформацією, спільні проєкти та координацію дій. Важливим аспектом впровадження стало створення та реалізація освітньої програми для державних службовців “Захист прав споживачів: законодавство та практика” (*Довідка про впровадження від 07 лютого 2023 року № 2023-471-05-1110171*);

– Добровольчим формуванням № 31 територіальної громади міста Києва в контексті розуміння важливості активної участі у процесах ефективного

застосування законодавства у сфері захисту прав споживачів, ключовим аспектом впровадження чого є також розбудова партнерств між різними зацікавленими сторонами, включаючи бізнес, неприбуткові організації, освітні установи та міжнародні агенції; впроваджена освітня програма “Сучасний споживач: права та можливості” (*Довідка про впровадження від 12 червня 2023 року № 41*);

– Депутатським сектором Київської міської ради у формулюванні та обґрунтуванні ключових положень рішень та розпоряджень, спрямованих на покращення механізмів захисту прав споживачів; внесенні пропозицій щодо нових методів та інструментів публічного управління, які б забезпечили більш ефективний захист прав споживачів; використанні досліджень для виявлення та аналізу проблемних аспектів у чинних рішеннях та розпоряджень про захист прав споживачів; підготовки рекомендацій щодо змін та поправок до існуючих рішень та розпоряджень для підвищення їх ефективності; використанні даних та висновків дослідження для обґрунтування позицій під час громадських обговорень; просвітницькій діяльності, спрямований на інформування громадськості про важливість захисту прав споживачів та необхідність вдосконалень у цій сфері (*Довідка про впровадження від 05 грудня 2023 року № 08/279/09/257-138*);

– Рівненською міською радою, зокрема у частині залучення громадськості та недержавних організацій (далі – НДО) до процесу моніторингу та впровадження заходів у сфері захисту прав споживачів. Здобувачем ініційовано створення партнерських відносин з НДО, які спеціалізуються на захисті прав споживачів (спільні дослідження, розробку проєктів, а також організацію заходів, спрямованих на підвищення обізнаності громадян). Важливою частиною процесу є забезпечення платформи для громадських обговорень, де споживачі та представники громадськості можуть висловлювати свої погляди, проблеми та пропозиції (*Довідка про впровадження від 08 січня 2024 року № 08-26*);

– Національним університетом біоресурсів і природокористування України у діяльності ННІ неперервної освіти і туризму НУБіП України, що

значно підвищує якість освітніх програм та сприяє підготовці висококваліфікованих фахівців у сфері публічного управління, в частині захисту прав споживачів. Впроваджено у навчальну програму при викладанні дисциплін “Державне та галузеве управління”, “Місьцеве самоврядування” на кафедрі публічного управління, менеджменту інноваційної діяльності та дорадництва навчально-наукового інституту неперервної освіти і туризму у процесі підготовки здобувачів вищої освіти ОС Магістр із спеціальності 281 “Публічне управління та адміністрування” (освітня програма Публічне управління та адміністрування) НУБіП (*Акт про впровадження/використання від 11 березня 2024 року*);

– Кіровоградською обласною державною адміністрацією щодо інноваційного обговорення стратегічної програми, яка визначає напрями політики захисту прав споживачів на регіональному рівні, включаючи механізми моніторингу та оцінки ефективності заходів (*Довідка про впровадження від 14 березня 2024 року № 53-71*);

– Виконавчим комітетом Бучанської міської ради, що дало можливість визначити пріоритетні завдання щодо реалізації “Стратегії розвитку Бучанської міської об’єднаної територіальної громади на період до 2029 року”, зокрема за програмою “Комфортні умови життя людини”: стратегічні цілі “Безпека життя і правопорядок”, “Створення комфортної інфраструктури”, “Розвиток соціальної інфраструктури та сфери послуг” (*Довідка про впровадження від 30 квітня 2024 року №0124-б*);

– у професійній діяльності Народного депутата України при розробці та аналізі законопроектів, які стосуються публічного адміністрування та захисту прав споживачів. Їх впровадження сприяло розробці та аргументації важливих аспектів цих законопроектів, метою яких є підвищення ефективності захисту прав споживачів, використовуючи отримані здобувачем знання у сфері теоретичних та методологічних основ публічного управління, вдалося глибше зануритись у процес аналізу та розробки законодавчих ініціатив, спрямованих на захист прав споживачів. Це включало детальний розгляд існуючих прогалин у

законодавстві та визначення найбільш ефективних шляхів їх усунення (*Довідка про впровадження від 23 квітня 2024*).

Інформаційні джерела дисертаційного дослідження. Інформаційними джерелами дослідження теоретико-методологічних засад механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні слугували: наукові журнали та публікації з публічного управління, соціальних наук, політичних наук, економіки та права, в яких досліджено аспекти захисту прав споживачів і впровадження інновацій у цій сфері; Закони України, постанови Кабінету Міністрів України та інші нормативно-правові акти які стосуються захисту прав споживачів та розвитку інновацій у цій сфері; матеріали конференцій, присвячених питанням публічного управління та захисту прав споживачів; аналітичні звіти та дослідження недержавних організацій, які займаються проблемами захисту прав споживачів і пропонують інноваційні рішення у цій сфері; офіційні веб-ресурси державних установ, де можна знайти законодавчі акти, статистичні дані та інші інформаційні матеріали з питань захисту прав споживачів та публічного управління.

Емпірична база дисертаційного дослідження. Емпіричне дослідження проводилося з 15 жовтня по 25 грудня 2023 року з метою визначення ефективності наявних механізмів захисту прав споживачів в Україні, у контексті періоду воєнного стану та швидкого розвитку інформаційних технологій. Застосовувався метод кількісного дослідження, з використанням анонімного електронного анкетування серед 4032 респондентів, що відбиралися за стратифікованою вибіркою залежно від залученості до системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів.

Особистий внесок здобувача. Теоретико-методологічні обґрунтування, практичні рекомендації, висновки та пропозиції, які отримані в ході проведення досліджень, розроблено здобувачем самостійно. Особистий внесок здобувача у працях, що опубліковано у співавторстві, конкретизовано у списку публікацій.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні положення і результати дисертаційного дослідження оприлюднені автором на

всукраїнських та міжнародних науково-практичних конференціях, зокрема: Всеукраїнській науково-практичній конференції “Українська мова і нація: перспективи розвитку в період глобалізаційних процесів” (м. Хмельницький, 2023 р.); Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції “Сучасні загрози глобальній та регіональній безпеці” (м. Одеса, 2023 р.); X Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих учених “Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики” (м. Полтава, 2023 р.); Міжнародній науково-практичній конференції “Актуальні проблеми розвитку освіти і науки в умовах світових тенденцій і національних практик” (м. Кропивницький, 2023 р.); Інтернет-конференції студентів та молодих учених “Актуальні питання державотворення та захисту прав людини в Україні” (м. Хмельницький, 2024 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції “Публічне управління в Україні: історичний досвід та перспективи розвитку” (м. Київ, 2024 р.); VIII Міжнародній науково-практичній конференції “Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти” (м. Дніпро, 2024 р.); The 6th International scientific and practical conference “Topical aspects of modern scientific research” (Tokyo, Japan, 2024); The 6th International scientific and practical conference “Innovative development of science, technology and education” (Vancouver, Canada, 2024); Міжнародній науково-практичній конференції “Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього” (м. Київ, 2024 р.); 6th International scientific and practical conference “Science and society: modern trends in a changing world” (Vienna, Austria, 2024); Міжнародній науковій конференції “Наукові горизонти XXI століття: мультидисциплінарні дослідження” (м. Ужгород, 2024 р.); I Всеукраїнській науково-практичній конференції за міжнародною участю “Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ” (м. Івано-Франківськ, 2024 р.); XXIV Міжнародному науковому конгресі “Публічне управління XXI століття: нові виклики і трансформації в умовах війни” (м. Харків, 2024 р.).

Публікації. Основні положення дисертаційної роботи опубліковано у 35 наукових працях, загальним обсягом 20,6 обл.-вид. арк. (15,7 обл.-вид. арк.

належить автору), зокрема 18 статей у наукових фахових виданнях з державного управління, 3 статті у закордонних виданнях, проіндексованих у базах даних Web of Science Core Collection та Scopus, 14 тез доповідей на науково-практичних конференціях та науковому конгресі.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотації, переліку умовних позначень, вступу, п'яти розділів, які охоплюють 15 підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 469 сторінок, з них основного тексту – 324 сторінки. Дисертація містить 33 рисунки, 20 таблиць. Список використаних джерел налічує 527 найменувань та розміщений на 62 сторінках (кількість україномовних джерел налічує 471 найменування, іноземних – 56). Додатки (15) розміщено на 53 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

1.1 Історичний аспект розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Історія розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів описує еволюцію та зміну механізмів, створених для захисту їхніх прав та інтересів. Від перших кроків у становленні цієї системи до переосмислення пріоритетів і узгодження з європейськими стандартами, ця історія відображає значний внесок у розвиток суспільства та захист прав і благополуччя громадян.

Важливими авторами, які внесли свій вклад у розвиток цього напрямку, є: О. Білик [271], М. Власенко [338], Н. Ворона [338], Н. Піщурія [269], Р. Пожоджук [272], М. Плотнікова [282], О. Савченко [352], О. Сидоренко [362-366], О. Соколова [375], Н. Салухіна [355], І. Шкурат [362-366], Г. Яновицька [456-471]. Їхні праці висвітлюють історичний розвиток системи захисту прав споживачів, аналізують правові зміни та пропонують практичні підходи до вдосконалення цієї системи в Україні.

Розвиток системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів можна розділити ключові етапи, кожен з яких є важливим для її еволюції. Ця історія показує постійну адаптацію та удосконалення механізмів, призначених для ефективного захисту прав та інтересів споживачів.

Перше споживче товариство на території України, відоме як “Харьковское потребительное общество”, було засноване 16 жовтня 1866 року в Харкові. Ініціативу заснувати це товариство взяли професорсько-викладацький склад Харківського університету (Бекетов, Гордієнко, Гарніц-Гарніцький) та представники місцевої інтелігенції (Козлов, Бриліантов, Баллін).

Це товариство почало відзначати історію української споживчої кооперації, але, на жаль, існувало воно недовго – до 1872 року.

Через два роки після створення Харківського товариства був прийнятий статут Київського споживчого товариства. Серед засновників та членів цього товариства були такі відомі науковці і громадські діячі, як М. Зібер, М. Драгоманов, В. Антонич та інші. Загалом у період з 1866 по 1870 роки в Україні було створено 17 споживчих товариств, які об'єднували переважно інтелігенцію.

У 70-80-х роках XIX століття рух споживчої кооперації в Україні розвивався повільно, проте його активізація спостерігалась у 90-ті роки та на початку XX століття. З'являлися споживчі товариства робітників, організовані підприємцями, а також на селі. Наприкінці 1904 року сільські споживчі товариства складали приблизно половину від усіх кооперативів [35; 64; 143; 334; 362; 367].

13 травня 1897 року був прийнятий Нормальний (примірний) статут споживчих товариств, який став першим законодавчим актом щодо правової бази споживчої кооперації Російської імперії. Це призвело до заснування до 1905 року понад 500 споживчих кооперативів.

У 1908 році була утворена Київська спілка споживчих товариств, яка за два роки об'єднала 220 товариств з різних регіонів України. Діяльність споживчої кооперації активно висвітлювалась у періодичній пресі та спеціалізованих виданнях, таких як “Вестник кооперации”. Часопис “Наше дело”, який видавала Київська спілка, став кооперативно-агітаційним органом для всієї України. З 1909 року почали з'являтися районні кооперативні видання в різних містах України [367].

У 1917-1918 роках міські споживчі товариства [64] почали розвиватися. Найбільшим серед них була “Полтавська спілка споживчих товариств”. Полтавська спілка активно розвивала власне виробництво як один із методів зменшення дефіциту товарів та їхньої собівартості. Ця спілка також була важливим акціонером у великих підприємствах кооперативних централей.

Подібним центром споживчої кооперації на Чернігівщині був Центральний Союз Кооперативів Чернігівської губернії, заснований у грудні 1917 року, який об'єднав місцеві спілки та товариства різних видів. Серед інших значних спілок губернського масштабу слід згадати "Одобсоюз" в Одесі, Катеринославський Союз Споживчих Товариств, а також спілки у Херсоні, Кременчуці, Вінниці та деяких інших містах.

На території Західної України, під контролем Австро-Угорщини та Польщі, споживчий рух розвивався більш збалансовано.

На початку XIX століття австрійська система права повністю закріпилася на західноукраїнських землях. Галичина стала полем для впровадження нових австрійських законів. Розвиток громадянського законодавства на території Галичини був тісно пов'язаний із реформуванням та вдосконаленням цивільного права Австрії, до складу якої Галичина увійшла внаслідок першого поділу Польщі в 1772 році. Наприкінці 18-го століття, 17 лютого 1797 року, на території Галичини був уведений Цивільний кодекс [416], який складався з трьох розділів: загальних положень і сімейних правовідносин, прав власності і спадкових правовідносин, а також договірного права. Договори вимагали класичної форми, і велика увага приділялася відповідальності сторін [75, с.300]. Під час правління Австро-Угорщини у 1873 році був прийнятий спеціальний кооперативний закон "Про заробково-господарські стоваришення". Відповідно до цього закону, кожен кооператив повинен був мати письмову угоду (контракт, статут), підписану засновниками та зареєстровану у місцевому (краєвому або окружному) торговельному суді (п.п. 3,7).

Першими, хто заснував кредитні та споживчі товариства в Західній Україні, були поляки, які на той час займали провідні позиції в економічному та політичному житті Галичини. У 1874 році вони заснували свою першу спілку "Związek stowarzyszeń zarobkowych i gospodarczych" ("Спілка заробіткових і господарських товариств") у Львові. До її складу входили 51 кредитне та 7 торговельно-промислових товариств. Метою цих товариств було "покращення умов споживання шляхом звільнення від товарної лихви та обману через

фальсифікацію споживчих засобів, а також через недобросовісну вагу і мірку, які підривають здоров'я та добробут населення” [75, с.180].

Незважаючи на благородні та корисні для населення наміри, перші споживчі товариства в Галичині не досягли успіху. Найперше з них, засноване в Самборі у 1870 році, проіснувало лише шість років і було ліквідоване "з метою вдосконалення управління та через неправильний розрахунок цін” [75, с.220].

У 1930-х роках минулого століття, як зазначає Ю. Павликовський у своїй праці “Український споживач у містах західних земель і його роля в розвитку народного господарства як основи фізичного й духовного відродження нації”, у Львові налічувалося 350 приватних крамниць. Міське населення слухно прагнуло бачити в українській міській кооперації та українській торгівлі професійну підтримку суспільних ініціатив українського народу [368]. “Отже, наступним економічним, соціальним і національним завданням є організація сил публічного захисту українського споживача в містах поряд із українською кооперацією та українськими споживчими фірмами. Це стало першим кроком до розвитку української споживчої промисловості та забезпечення стабільного фінансування суспільної праці українського народу”.

Серйозні недоліки у публічному регулюванні споживчих відносин містило радянське законодавство. У 1917-1920 роках вітчизняний споживчий обіг як частина цивільного обігу регулювався через видання і виконання різноманітних декретів, а з початку 20-х років і до початку 90-х років минулого століття – класичним цивільним законодавством. Це стосується Цивільного кодексу УСРР 1922 року, Цивільного кодексу УРСР 1964 року та Основ цивільного законодавства Союзу РСР і союзних республік 1991 року, де, до речі, можна знайти лише окремі правила, зокрема орієнтовані на споживачів, які часто мали нормативно-правову диспозицію (див. ст. ст. 252, 294, 367 Цивільного кодексу УРСР 1964 року).

Значну роль у публічному регулюванні споживчої сфери відігравали численні підзаконні акти виконавчо-розпорядницьких органів (відомчі акти) та так звані типові договори. Індивідуальною формою регулювання були

різноманітні договори (зокрема роздрібної купівлі-продажу, побутового прокату та замовлення), які відзначалися помітною специфікою в межах відповідних загальноцивільних конструкцій [118, с.250].

Формуванню соціально-економічного порядку в усьому Радянському Союзі передували певні досягнення в галузі публічного управління та створення систем якості, які вперше були впроваджені на українських підприємствах: Львівський варіант системи бездефектної праці (60-70-ті рр. XX ст.), система управління якістю підприємств Дніпропетровщини (70-80-ті рр. XX ст.) та ін.

Наприкінці 80-х років XX століття в Радянській Україні почав активно розвиватися громадський рух споживачів. Перші центри з'явилися в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську та Харкові. На хвилі демократизації суспільства під час перебудови з'явилися перші зареєстровані громадські консюмерські організації. У 1989 році в Києві була заснована Українська асоціація споживачів, а також Всеукраїнська громадська професійна організація – Українська асоціація якості, разом із консюмерськими центрами в інших містах України.

Так, перший етап розвитку державного управління у сфері захисту прав споживачів відзначався прийняттям Верховною Радою України 12 травня 1991 року Закону України “Про захист прав споживачів”, який визначив нові принципи регулювання відносин між покупцями, замовниками товарів, робіт та послуг. Однак 15 грудня 1993 року було внесено суттєві зміни та доповнення до цього закону, що призвело до необхідності його повного перероблення. Для реалізації положень Закону України “Про захист прав споживачів” [301] були розроблені та прийняті численні законодавчі акти або окремі їх норми в сфері торгівлі та інших видів обслуговування населення. Серед них Закони України “Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини” від 23 грудня 1997 року, з подальшими змінами на 06 вересня 2005 року, “Про безпечність та якість харчових продуктів”, “Про захист від недобросовісної конкуренції”, а також Постанови КМУ “Про порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення” (згодом

замінена Порядком провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів), Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами і Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами [117, с.85] та інші.

Другий етап розвитку державного управління в Україні у сфері захисту прав споживачів пов'язаний із прийняттям Основного Закону – Конституції України 28 червня 1996 року. З цього моменту право споживача стало одним із основних прав людини, гарантованих Конституцією України: “Держава захищає права споживачів, контролює якість і безпечність продукції та всіх видів послуг і робіт, а також підтримує діяльність громадських організацій споживачів” [168].

Одним із основних конституційних прав громадянина, яке потребує встановлення певних гарантій, є право на придбання товарів належної якості. Відповідно до ст. 50 Конституції України: “кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування шкоди, завданої порушенням цього права. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація не може бути засекречена” [168]. Подібної норми не існувало в жодній з конституцій радянського періоду.

Таким чином, проголошення Конституцією України права громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля та право на інформацію про якість харчових продуктів і предметів побуту зобов'язує державу і органи місцевого самоврядування створити організаційні, нормативно-правові, соціальні, фінансово-економічні та політичні гарантії для забезпечення цього права.

Право громадянина на безпечне для життя довкілля та на інформацію про якість товарів, безперечно, є соціально-економічним правом, оскільки його реалізація залежить насамперед від відповідного рівня матеріального виробництва та соціальних відносин у суспільстві. Проте цю конституційну норму не можна трактувати як таку, що зобов'язує державу забезпечувати громадянина якісними товарами. Держава має обов'язок встановлювати певні

вимоги до якості товарів для виробників і зобов'язувати їх, а також продавців надавати громадянам всю необхідну інформацію про корисні властивості та інші характеристики продукції. Це реалізується шляхом прийняття відповідних законів, створення спеціальних органів для контролю якості продукції та захисту прав споживачів тощо. Наприклад, для підвищення якості продукції (товарів, робіт, послуг) Указом Президента України від 02 вересня 1997 року була створена Національна рада з питань якості при Президентіві України [117, с.130]. Проте пізніше, з метою оптимізації системи консультативних, дорадчих та інших органів, які сприяють реалізації повноважень Президента України, та зменшення витрат державного бюджету на утримання таких органів, цей орган був ліквідований відповідно до Указу Президента України від 14 липня 2000 року.

Після прийняття Конституції України та реалізації положень Закону України “Про захист прав споживачів” [301], в Україні було ухвалено ряд законодавчих актів, що регулюють відносини між споживачем з одного боку та виробником, виконавцем і продавцем з іншого. Серед них Цивільний кодекс України [418], Кримінальний кодекс України [186], Господарський кодекс України [83], Кодекс України про адміністративні правопорушення [86], Закони України “Про загальну безпечність нехарчової продукції” [293], “Про житлово-комунальні послуги” [292], “Про телекомунікації” [238], “Про рекламу” [316], “Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції” [285] та інші.

Останніми роками в Україні спостерігається тенденція до посилення правового захисту прав споживачів, забезпечення ефективного державного контролю за якістю та безпечністю продукції (товарів, усіх видів робіт і послуг), а також вдосконалення чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів. Можна з упевненістю стверджувати, що на початку нового століття в Україні розпочався і досі триває етап розвитку законодавства про захист прав споживачів.

Для забезпечення пріоритетності реалізації державної політики в сфері

захисту прав споживачів, а також для посилення захисту прав споживачів і ефективного контролю за якістю та безпечністю продукції, усіх видів робіт і послуг, Президент України 12 січня 2002 року підписав Указ “Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів” [305]. Відповідно до цього указу в Україні були створені Міжвідомча рада з питань захисту прав споживачів і Український центр з проблем захисту прав споживачів.

Важливо зазначити, що в цей період відбулися значні зміни і в діяльності органів державної влади. Так, 26 липня 2000 року, відповідно до Указу Президента України № 920/2000 “Про Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України”, Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України став правонаступником ліквідованого Державного комітету України у справах захисту прав споживачів [117]. Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України був уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сферах: захисту прав споживачів, стандартизації, метрології та підтвердження відповідності.

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів і відповідно до статті 106 Конституції України, Указом Президента України було встановлено, що Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики [117] є правонаступником Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України. Указом Президента України від 13 квітня 2011 року № 465/2011 було затверджено Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів [117]. Ця інспекція була спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади для державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів виконувала завдання з реалізації державної політики в таких сферах: контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів і рекламу у цій сфері; ринкового нагляду та нагляду за дотриманням технічних регламентів, стандартів, норм і правил.

Сьогодні новим центральним органом виконавчої влади є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів (Держпродспоживслужба) [296], створена у 2014 році. Цей орган відповідає за реалізацію державної політики в галузі ветеринарної медицини, безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах своєї компетенції, насінництва та розсадництва (щодо сертифікації насіння і садивного матеріалу), реєстрації та обліку машин в агропромисловому комплексі, а також державного нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, охорони прав на сорти рослин, насінництва та розсадництва, контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів і рекламу в цій сфері, за якістю зерна та продуктів його переробки, а також державного нагляду (контролю) за дотриманням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин, утворенням, дослідженням і практичним використанням генетично модифікованих організмів у відкритих системах на підприємствах, установах та організаціях агропромислового комплексу, незалежно від їх підпорядкування і форми власності. Держпродспоживслужба також здійснює радіаційний контроль за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування. Держпродспоживслужба виконує нагляд і контроль, забезпечуючи дотримання встановлених вимог і стандартів, а також вживає заходів для запобігання можливим порушенням і гарантування безпеки продуктів харчування для населення [296].

Держпродспоживслужба була утворена на основі Державної ветеринарної та фітосанітарної служби України (Держветфітослужби України). Держветфітослужба України входила до системи органів виконавчої влади і забезпечувала реалізацію державної політики в таких сферах, як ветеринарна медицина, безпека харчових продуктів, карантин та захист рослин, охорона

прав на сорти рослин, а також державний нагляд (контроль) за племінною справою у тваринництві. Вона, в свою чергу, була створена на базі Державного комітету ветеринарної медицини, Державної інспекції з карантину рослин та Державної інспекції захисту рослин.

Постановою КМУ від 2 вересня 2015 року № 667 було затверджено Положення про Держпродспоживслужбу [296]. Територіальні органи Держпродспоживслужби були створені постановою КМУ від 16 грудня 2015 року № 1092. Наказом Міністерства аграрної політики та продовольства України від 12 квітня 2017 року № 209 було затверджено Положення про Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в області та місті Київ.

Основні завдання Держпродспоживслужби включають: 1) реалізацію державної політики в сферах ветеринарної медицини, безпеки та якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, а також попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх негативного впливу на здоров'я населення. До завдань також входять метрологічний нагляд, ринковий нагляд у межах відповідної сфери, насінництво та розсадництво (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), реєстрація та облік машин в агропромисловому комплексі, а також державний контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів і рекламу; 2) здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров'ям та благополуччям тварин, безпечністю харчових продуктів, неїстівних продуктів тваринного походження, репродуктивним матеріалом, племінною справою у тваринництві, біологічними продуктами, патологічним матеріалом, ветеринарними препаратами, субстанціями, кормовими добавками, преміксами, кормами та іншими об'єктами санітарних заходів; 3) контроль за виконанням фітосанітарних заходів; 4) ринковий нагляд у межах відповідної сфери; 5) метрологічний нагляд; 6) контроль за факторами середовища життєдіяльності людини, що можуть мати шкідливий вплив на

здоров'я населення [296].

Для покращення технічного регулювання та реалізації споживчої політики, відповідно до вимог Світової організації торгівлі (СОТ) та Європейського Союзу (ЄС), а також для сприяння сталому розвитку економіки, створення кращих умов для підприємництва, добросовісної конкуренції, поліпшення захисту життя і здоров'я людей, навколишнього середовища, прав споживачів і усунення технічних бар'єрів у торгівлі, 13 липня 2005 року Президент України видав Указ “Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики” [305].

21 серпня 2003 року постановою КМУ № 1337 було створено Державне підприємство “Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості” (ДП “УкрНДНЦ”) [117]. Згідно з розпорядженням КМУ від 26 листопада 2014 року № 1163 “Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації” [284], функції національного органу стандартизації (НОС) виконує ДП “УкрНДНЦ”. Відповідно до ч. 1 ст. 11, національний орган стандартизації був утворений Міністерством економічного розвитку і торгівлі і розпочав свою діяльність 03 січня 2015 року.

Інші органи виконавчої влади здійснюють захист прав споживачів у межах своєї компетенції, яка визначена законодавством. Це надає споживачеві право вимагати від цих органів охорони своїх прав [200].

Розпорядженням КМУ від 11 травня 2006 року була затверджена Концепція розвитку технічного регулювання та споживчої політики на 2006-2010 роки [169]. Метою Концепції було протягом 2006-2010 років адаптувати сучасну систему технічного регулювання та захисту прав споживачів до вимог СОТ і ЄС, що сприяло б розвитку економіки, підприємництва, добросовісної конкуренції, захисту життя і здоров'я людини, навколишнього середовища, прав споживачів та усуненню технічних бар'єрів у торгівлі.

З огляду на необхідність гармонізації національного законодавства з європейським і виконання основних завдань, передбачених Концепцією

розвитку технічного регулювання та споживчої політики від 01 грудня 2005 року, Верховна Рада України прийняла нову редакцію Закону України “Про захист прав споживачів” [301]. Цей закон охоплює правове регулювання нових форм торгівлі, імплементацію положень деяких директив Євросоюзу та інше. Закон складається з п'яти розділів і тридцяти двох статей.

У першому розділі “Загальні положення” визначено терміни, що використовуються в законодавстві про захист прав споживачів, і надана характеристика законодавства про захист прав споживачів та міжнародних договорів.

У другому розділі “Права споживачів та їх захист” розглянуто права та обов'язки споживачів, основні принципи захисту прав споживачів, право на належну якість продукції, гарантійні зобов'язання, права споживача при придбанні товару неналежної якості, а також при придбанні товару належної якості. Окрім цього, в розділі йдеться про права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг), при купівлі продукції в кредит, укладання договору поза торговельним або офісним приміщенням, укладання договору на відстані, а також право на безпеку продукції (товарів) і на інформацію про продукцію. Крім того, розділ визначає засади майнової відповідальності за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, права споживача у сфері торговельного обслуговування, підстави для визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживачів, заборону нечесної підприємницької практики, можливі порушення прав споживачів, судовий захист прав споживачів та встановлює відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

У третьому розділі “Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)” визначається юридичний статус громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів) і їх права.

У четвертому розділі “Діяльність органів влади у сфері захисту прав споживачів” визначаються повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади в сфері захисту прав та інтересів

споживачів і його територіальних підрозділів; повноваження інших органів виконавчої влади у цій сфері; повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів; обов'язки та відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які займаються захистом прав споживачів; порядок розгляду скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб; регулюються взаємини органів виконавчої влади, що займаються захистом прав споживачів, з правоохоронними органами; визначається правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу в цій сфері та його територіальних органів.

П'ятий розділ “Прикінцеві положення” визначає порядок набуття чинності Закону України “Про захист прав споживачів”. Таким чином, правові норми цього закону мають різні аспекти правового значення. Їх можна умовно класифікувати на кілька груп: організаційно-правові норми окреслюють повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів, а також інших органів державної виконавчої влади. Вони також встановлюють обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, та забезпечують правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу у сфері захисту прав споживачів і його територіальних підрозділів [301].

Такий розподіл правових норм сприяє ефективному застосуванню та подальшому структурному удосконаленню законодавства про захист прав споживачів. У Законі України “Про захист прав споживачів” деякі статті включають норми різного призначення, такі як правовстановлюючі, зобов'язуючі та інші (наприклад, статті 7 і 8).

29 березня 2017 року на засіданні Кабінету Міністрів України була ухвалена Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року [323], розроблена Міністерством економічного розвитку і торгівлі України. Реалізація цієї Концепції спрямована на зменшення випадків

порушень прав споживачів, усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик, а також на підвищення довіри до державної системи захисту прав споживачів.

Документ відзначає відсутність інтегрованої системи державного нагляду, що створює конкурентні переваги для недобросовісного бізнесу. Зазначається, що на державному рівні не реалізовано систему, яка базується на європейському принципі презумпції невинності споживача, а також не створено доступної та прозорої системи досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень. Концепція підкреслює важливість ролі громадських об'єднань споживачів і рекомендує ширше інформувати громадян про їхні споживчі права та механізми їх захисту. Вказано також, що в Україні недооцінюється роль громадянського суспільства, зокрема громадських об'єднань споживачів. Натомість в європейській практиці успішно реалізуються заходи державної підтримки діяльності неурядових організацій, що дозволяє ефективніше використовувати ресурси для інформування, консультування, споживчої освіти, визначення загроз, моніторингу ринку, контролю за виконанням органами державної влади своїх функцій і попередження корупційних факторів [323].

Крім того, одним з основних пріоритетів Концепції є узгодження національного законодавства з правовими актами Європейського Союзу відповідно до зобов'язань, визначених Угодою про асоціацію. Головною метою цієї Концепції є встановлення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні відповідно до принципів, що лежать в основі Європейського Союзу, з урахуванням найкращих практик країн ЄС.

Документ визначає основні завдання:

- гармонізація системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками Європейського Союзу;
- адаптація національного законодавства з питань захисту прав споживачів відповідно до законодавства ЄС згідно з зобов'язаннями України, передбаченими угодою про асоціацію;

- забезпечення конституційних гарантій безпечності та якості споживання, включаючи недопущення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;
- створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти на всіх рівнях і підвищення рівня споживчої грамотності;
- забезпечення впровадження прозорих і ефективних механізмів взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів і представниками бізнесу у сфері захисту прав споживачів;
- удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на ринку, зокрема забезпечення доступної, об'єктивної, достовірної та своєчасної інформації, включаючи через інтернет, для попередження потенційних ризиків і небезпек;
- забезпечення прозорості зворотного зв'язку між споживачами і органами виконавчої влади щодо звернень і скарг споживачів, а також компенсації шкоди, завданої споживачам при порушенні їх прав;
- створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів;
- забезпечення участі споживачів у формуванні і реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, а також у реформуванні системи захисту прав споживачів, стандартизації, інформаційно-аналітичного забезпечення і моніторингу діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування і громадських об'єднань у цій сфері;
- сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпечності товарів, робіт і послуг на споживчому ринку;
- забезпечення поширення дії закону України “про захист прав споживачів” на всі види товарів, послуг і робіт для споживачів;
- усунення можливостей для несправедливих торгових практик, що порушують функціонування внутрішнього ринку, і включення в споживчі контракти умов, що обмежують права споживачів;

- забезпечення простоти процедури судового розгляду споживчих спорів, зміна судових підходів під час розгляду споживчих позовів щодо представлення доказів, компенсації моральної шкоди, розгляду справ, які стосуються невизначеного кола осіб, з метою створення справедливого, доступного та оперативного судового порядку вирішення споживчих спорів;
- створення механізмів для виконання органами місцевого самоврядування повноважень з захисту прав споживачів;
- підвищення ефективності системи захисту споживачів від небезпечної продукції, що може загрожувати життю, здоров'ю, майну споживачів та навколишньому природному середовищу, включаючи підвищення ефективності державного ринкового нагляду;
- забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється через інформаційно-телекомунікаційні мережі, зокрема інтернет;
- забезпечення державної підтримки громадських об'єднань споживачів, їх активної участі у процесах ухвалення державних рішень, важливих для споживачів, створення чітких і прозорих механізмів публічного обговорення підготовки та прийняття таких рішень [323].

Вважається, що розв'язання цих проблем можливе за допомогою комплексного підходу до захисту прав споживачів, що передбачає розвиток і взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема правового забезпечення, державного захисту прав споживачів, ринкового та громадського захисту прав споживачів, заснованих на принципах:

- запобіжної спрямованості;
- відкритості;
- переважності інтересів споживачів;
- недоторканності їх конституційних прав;
- цілісності системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням всіх видів товарів, робіт і послуг.

Реалізація цієї Концепції передбачає:

- приведення національного законодавства у відповідність з європейським законодавством у сфері захисту прав споживачів;
- тверде дотримання законних прав споживачів і конституційних гарантій для забезпечення безпеки та якості споживання;
- розвиток ефективних систем консультування споживачів, підвищення загальної правової грамотності, рівня інформованості та впливовості споживачів на внутрішній ринок;
- забезпечення пріоритетності потреб споживачів;
- створення умов для розвитку споживчої освіти на всіх рівнях;
- стабільний розвиток внутрішнього ринку;
- компенсація шкоди, завданої споживачам при порушенні їх прав;
- ефективне реагування на звернення та скарги споживачів;
- збільшення ролі громадських об'єднань, які представляють інтереси споживачів і беруть участь у вирішенні важливих суспільних проблем;
- координація дій органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів;
- підвищення кваліфікації фахівців і рівня державного управління у сфері захисту прав споживачів;
- забезпечення ефективності реформи системи захисту прав споживачів відповідно до стратегії сталого розвитку та її реалізації за участю громадських об'єднань споживачів [321; 322; 323].

Україна має активні громадські організації, що працюють у сфері захисту прав споживачів, і їх діяльність базується на законодавчих положеннях, таких як стаття 42 Конституції України [168], ЗУ “Про захист прав споживачів” [301] і “Про громадські об'єднання” [288]. Україна продовжує вдосконалювати систему публічного управління та правову базу у сфері прав споживачів, враховуючи досвід недержавних організацій. Основними напрямками діяльності таких об'єднань є споживча освіта та правовий захист. Вони активно залучені до міжнародних заходів, що підтверджує їх інтеграцію в глобальну

спільноту у сфері захисту прав споживачів [112, с.168].

Згідно зі статтею 25 Закону України “Про захист прав споживачів”, об’єднання споживачів мають такі права [301]:

- вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї та проводити опитування населення для оцінки громадської думки про якість товарів та їх ціни;
- самостійно або через уповноважені державні органи проводити експертизу та випробування продукції;
- отримувати від органів виконавчої влади та місцевого самоврядування інформацію, необхідну для досягнення своїх цілей і завдань;
- сприяти державним органам у контролі за якістю продукції та обслуговування;
- надавати юридичну та консультаційну допомогу споживачам згідно з законодавством;
- вносити пропозиції щодо розробки нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості продукції;
- представляти і захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування відповідно до законодавства;
- вносити пропозиції органам виконавчої влади та суб’єктам господарювання щодо покращення якості продукції, тимчасового зупинення випуску та реалізації продукції, що не відповідає вимогам якості, припинення виробництва, вилучення небезпечної продукції, а також коригування цін, що встановлені з порушенням законодавства;
- звертатися до суду з позовом про визнання дій продавця, виробника або виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій [301].

Важливо зазначити важливу роль громадських організацій у захисті прав споживачів. У кінці 80-х років, у період демократизації суспільства, пов’язаного з процесами перебудови в СРСР, в Україні з’явилися перші консюмерські організації [112; 363]. У 1989 році засновано Українську

Асоціацію споживачів (УАС) [389], яка об'єднує понад тридцять спілок споживачів і має відділення у всіх обласних центрах України. Основною метою діяльності УАС є формування активного та освіченого споживача в демократичному суспільстві; раціональне задоволення потреб громадян у гармонії з навколишнім середовищем, загальнолюдськими цінностями та здоровим способом життя. УАС визначила завдання та основні напрямки роботи у сфері захисту прав споживачів: інформаційно-просвітницька робота; експертиза та випробування товарів і послуг; юридична допомога.

29 березня 2010 року відбулася конференція громадських організацій споживачів, в якій взяли участь представники з більшості регіонів України. На конференції була заснована Спілка об'єднань громадян “Всеукраїнська Федерація Споживачів “ПУЛЬС”. Ідея створення цієї федерації з'явилася від лідерів і активістів споживчих організацій, які з 2006 по 2010 рік об'єдналися навколо спільного проекту Європейського Союзу та Програми Розвитку ООН в Україні “Спільнота споживачів і громадські об'єднання”.

Мета ВФС “ПУЛЬС” полягає в об'єднанні зусиль споживчих організацій з різних регіонів України для ефективного захисту законних прав споживачів, покращення існуючого законодавства в цій сфері, просування інтересів споживчої спільноти та забезпечення рівного доступу всіх споживачів до якісних і безпечних товарів, робіт і послуг. Це включає підтримку жителів віддалених населених пунктів і людей з обмеженими фізичними можливостями для задоволення їхніх потреб і підвищення стандартів споживання [258].

Серед завдань ВФС “ПУЛЬС” також варто підкреслити розвиток інформаційного середовища для споживачів, систематичну споживчу освіту дітей і молоді, правову просвіту для широкого кола громадян, поширення ефективних практик захисту законних прав споживачів, створення соціальної реклами в інтересах споживачів, зміцнення потенціалу громадських об'єднань споживачів як серед членів федерації, так і в рамках споживчого руху України, а також розвиток партнерських відносин з консюмерськими організаціями Європейського Союзу та інших країн світу [258].

У своїй діяльності ВФС “ПУЛЬС” керується такими принципами: пріоритет інтересів споживачів над інтересами політичних та корпоративних угруповань при прийнятті владних рішень; соціальний діалог між державою та громадським сектором в питаннях дотримання та захисту прав споживачів; превентивний підхід у формуванні державної політики та діяльності у сфері захисту прав споживачів; верховенство права як основа для забезпечення справедливого і рівного доступу всіх громадян до якісних і безпечних товарів і послуг, а також для захисту їхніх інтересів у взаємовідносинах з виробниками, постачальниками та іншими суб'єктами господарювання [258].

Ще однією значною всеукраїнською громадською організацією є “Всеукраїнська асоціація з питань захисту прав споживачів “Споживча довіра” (далі – “Асоціація”) [256]. Вона була заснована і отримала офіційний статус громадської організації в 2012 році. Асоціація активно бере участь у реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, ринкового нагляду, контролю якості та безпечності продукції і реклами. В своїй діяльності Асоціація постійно моніторить прояви недобросовісних комерційних практик на ринках України.

Щомісяця проводиться моніторинг споживчого ринку, включаючи дослідження зразків продуктів харчування в акредитованих лабораторіях науково-дослідного центру ДП “Укрметртестстандарт”, ДП “Державний центр сертифікації і експертизи сільськогосподарської продукції” та ДП “Київоблстандартметрологія”. У 2016 році було засновано журнал “Споживча довіра”, де публікуються результати діяльності Асоціації з моніторингу якості продуктів харчування, а також надаються консультації споживачам. Асоціація також проводить незалежну експертизу реклами та нормативно-правових актів у сфері реклами. В регіонах Асоціацію представляють 14 обласних осередків у таких обласних центрах України: Київ, Вінниця, Житомир, Дніпро, Донецьк, Луганськ, Львів, Черкаси, Одеса, Хмельницький, Херсон, Полтава, Чернівці [256].

26 травня 2017 року відбувся вже 10-й Всеукраїнський з'їзд якості, девіз

якого був “Якість як національна ідея України”. Специфіка цього з’їзду зумовлена складною соціально-економічною ситуацією в Україні та необхідністю значного підвищення рівня ділової досконалості на всіх рівнях української економіки.

Всеукраїнський з’їзд якості – це добровільне зібрання представників підприємств (установ, організацій) України будь-якої сфери діяльності та форми власності, які зацікавлені у вирішенні проблем якості в Україні. Головна мета з’їзду – розробка шляхів вирішення проблем якості в Україні, покращення якості продукції (послуг), підвищення досконалості та конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, а також покращення життя громадян України. Основні завдання з’їзду включають: формування рекомендацій (від експертної спільноти) щодо загальнонаціональних підходів до підвищення ділової досконалості для українського бізнесу та поліпшення якості життя громадян України; сприяння формуванню, прийняттю та реалізації рішень Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, що спрямовані на вирішення проблем якості у різних сферах життєдіяльності нашої держави [258].

Щорічно проходить конкурс “100 кращих товарів України”, який організовується відповідно до Указу Президента України від 23 лютого 2001 року № 113 “Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції” [304], розпорядження Президента України від 14 жовтня 2004 року № 251/2004-рп “Про підтримку проведення Всеукраїнського конкурсу якості продукції (товарів, робіт, послуг) “100 кращих товарів України”, постанови КМУ від 16 листопада 2001 року № 1502 “Про щорічний Всеукраїнський конкурс якості” [312] та Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг), затвердженої розпорядженням КМУ від 17 серпня 2002 року № 447 р. Ці ініціативи та активність громадських організацій сприяють формуванню світогляду споживачів і розвитку ринку споживчих послуг.

Після введення воєнного стану в Україні, Кабінет Міністрів України Постановою № 303 від 13 березня 2022 року із змінами та доповненнями “Про

припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану” заборонив органам державного нагляду і контролю проводити позапланові перевірки суб'єктів господарювання [313].

Отже, в Україні на даний момент існує система нормативних актів та організацій, спрямованих на захист прав споживачів. Цей інститут охоплює норми приватного і публічного права, які в комплексі враховують всі аспекти публічного управління у даній сфері.

Становлення системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів можна розділити на чотири основні етапи:

- *етап активного становлення (1991-2010 роки)*: відзначався швидким розвитком системи захисту прав споживачів, коли були встановлені основні принципи та структура цього захисту. Зародження регуляторних механізмів та визначення ключових принципів визначили подальший розвиток;

- *етап зміни акцентів та організаційно-правових трансформацій (2011-2013 року)*: характеризувався рішучими змінами акцентів та трансформацією організаційно-правових рамок. Перегляд стратегій та адаптація до сучасних викликів стали основними завданнями цього періоду;

- *етап розвитку вектору на Європейські стандарти (2014-2021 роки)*: відзначався активним розвитком системи, в якому була велика увага приділена впровадженню та вдосконаленню європейських стандартів. Це відкривало нові перспективи і дозволяло системі вирішувати завдання на міжнародному рівні;

- *етап управління захистом прав споживачів під час воєнного стану (2022-по теперішній час)*: потреба у формуванні сучасних механізмів та контролю економіки, обмежень на виробництво та постачання товарів і послуг, що може вплинути на доступність та якість продуктів для споживачів в умовах воєнного стану.

1.2 Понятійно-категоріальний апарат дослідження в галузі публічного управління у сфері захисту прав споживачів

На сьогоднішній день поняття захисту прав споживачів стало необхідною складовою соціально-економічного життя, відзначаючись великою актуальністю та вагомістю у контексті взаємодії між споживачами та підприємствами. Це поняття визначає широкий спектр заходів, спрямованих на гарантування прав та інтересів осіб, які використовують товари та послуги на ринку. Захист прав споживачів стає ключовим елементом підтримки економічного розвитку, довіри споживачів до бізнесу та узгодженості ринкових відносин. Відповідно до зростаючих технологічних, економічних та соціокультурних викликів, система захисту прав споживачів постійно адаптується та розвивається, спрямовуючи зусилля на створення справедливого та безпечного ринкового середовища для всіх учасників.

Понятійно-категоріальний апарат дослідження в галузі публічного управління у сфері захисту прав споживачів охоплює вивчення ключових термінів, категорій та концепцій, які є основою для наукового аналізу та практичного впровадження механізмів захисту прав споживачів. Поняття сфери захисту прав споживачів публічного управління знайшло відображення в численних наукових дослідженнях. Вагомий внесок у розвиток цієї тематики зробили такі вітчизняні науковці, як: О. Білик [271], О. Гончарук [80], М. Дибчинська [441], М. Захарченко [91], Я. Левицька [271], Н. Піцурія [269], Р. Пожоджук [272], О. Сидоренко [362-366], Н. Салухіна [355], О. Соколова [375], І. Шкурат [362-366], Г. Яновицька [456-471], Т. Маматова [209-212], О. Твердохліб [388; 389], Б. Цимбал [421], Л. Іваненко [138], О. Зверева [136], Л. Сатир [358; 359], О. Сушинський [387], М. Парасюк [263], В. Куйбіда [196], І. Шпекторенко [443], І. Дудла [117], Ю. Крегул [184], Ю. Радченко [184], Т. Горохова [84], І. Шовкун [441] та інші. Їхні дослідження зосереджуються на розробці та уточненні понять і категорій, що використовуються у сфері публічного управління захистом прав споживачів, що сприяє кращому

розумінню та ефективному впровадженню відповідних механізмів на практиці.

Реформа споживчого законодавства у 90-х роках відкрила шлях для формування та розвитку інституту захисту прав споживачів. Закон України від 12 травня 1991 року “Про захист прав споживачів” [301] заклав прогалини у нормативно-правовому механізмі захисту споживачів. На момент його прийняття, а також в наступні роки, не було значних наукових досліджень, які б аналізували питання захисту прав споживачів.

Першим комплексним дослідженням в цій сфері стала дисертаційна робота Л. Іваненко “Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару” (1998 рік) [138], а також її монографія “Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів (покупців)”. Авторка дослідила правові відносини, що включають покупців-споживачів, а також їх право на придбання якісних товарів. Критичний аналіз термінології дозволив їй обґрунтувати власні висновки та пропозиції, зокрема стосовно таких понять, як “роздрібна торгівля”, “якість товару” і “гарантійний строк (термін)”. Так, під якістю товару вона розуміла “відповідність фактичних споживчих і виробничих характеристик (щодо безпеки, новизни, тривалості, надійності, економічності, естетичності, екологічності тощо) цієї продукції потребам споживача відповідно до умов, визначених законом або договором, за якими товар був придбаний, а також до якісних і кількісних показників, встановлених для такої продукції” [139].

Аргумент авторки щодо того, що “вина не повинна бути обов’язковою умовою відповідальності, достатньо б було встановити факт продажу споживачеві товару неналежної якості”, є заслуженою. Закон України “Про захист прав споживачів” [301] та Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року № 5 “Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів” (п.14) встановили презумпцію вини виробника (виконавця, продавця) [139].

Особливу увагу дослідженню договірних відносин присвятив С. Косінов у своїй роботі “Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за

договором купівлі-продажу” (1999 рік) [178, с.90]. Автор досліджує різні аспекти укладання і виконання договору купівлі-продажу, а також захист інтересів покупців-споживачів та їх прав. Робота також містить аналіз законодавчих норм, засобів і методів захисту. Хоча дослідження було проведено до прийняття Цивільного кодексу України, воно вже включало Проєкт Цивільного кодексу України і пропонувало вдосконалення окремих норм, зокрема, пропозицію А. Косінова про “віднесення купівлі-продажу товару неналежної якості до оспорюваних правочинів” [178, с.92]. Сьогодні, у такому випадку, споживач має право розірвати договір. Стаття 14 Закону України “Про захист прав споживачів” (у редакції 1991 року) надавала споживачам право на розірвання договору у разі виявлення недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну або інших строків. Хоча ці роботи не враховують останніх змін у споживчому законодавстві, вони можуть служити теоретичною основою для формулювання нових висновків.

Після прийняття нової редакції Закону України “Про захист прав споживачів” від 01 грудня 2005 року і врахування норм нового Цивільного кодексу України (2003 року), науковці провели дослідження, що мало важливе значення для забезпечення захисту прав споживачів. Зокрема, Г. Осетинська у своїй дисертації “Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України” [250] (2006 рік) та О. Письменна у своїй роботі “Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів, внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)” [265, с.132; 266, с.160] (2007 рік) та монографії дослідили питання правового захисту споживачів.

Аналізуючи договірні форми, що стосуються надання споживчих послуг згідно з українським законодавством, Г. Осетинська вводить поняття “споживчого договору” і тлумачить його як “правочин, за яким продавець, виготівник, виконавець, що є підприємцем, реалізує товар, роботи, послуги споживачеві – фізичній особі, яка придбаває, набуває, замовляє, використовує (має намір це зробити) товар, роботи, послуги для особистих культурно-побутових, сімейних, домашніх та інших особистих потреб, безпосередньо не

пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням професійних обов'язків найманого працівника” [250].

Однак, пропозиція автора щодо включення істотних умов договору про надання послуг у Законі України “Про захист прав споживачів” є предметом дискусії. Зокрема, обговорюється важливість визначення істотних умов у Законі про захист прав споживачів та щодо окремих договорів у Цивільному кодексі України. Наприклад, непоіменовані договори про надання освітніх, медичних послуг включаються до категорії договорів про надання послуг, і їхні істотні умови визначаються у загальних положеннях Глави 63 Цивільного кодексу України.

Пропозиція Г. Осетинської щодо включення положень Закону України “Про захист прав споживачів” у відповідність до статті 1209 Цивільного кодексу України, яка стосується відповідальності продавця, виготівника товару, виконавця робіт (послуг) за завдану шкоду внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг), незалежно від їхньої вини [252], не враховує, що стаття 1209 Цивільного кодексу України застосовується до нерухомого майна.

Дисертаційна та монографічна робота О. Письменної розглядають проблеми, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів через недоліки товарів, робіт (послуг). У своїй монографії вона проводить аналіз структури правовідносин, що виникають у зв'язку з захистом прав споживачів. Вперше авторка акцентує увагу на правовому статусі споживача, де вона заперечує включення юридичних осіб до поняття “споживач” [265; 266]. Вона вважає, що метою закону є захист споживача-непрофесіонала, який є більш слабкою стороною в угоді. Важливо розглядати в споживчих правовідносинах потенційного і похідного споживачів. За її словами, “потенційний споживач” – це особа, яка досліджує товар або контактує з ним, та стає жертвою його негативних властивостей. “Похідний споживач” – це особа, яка здобуває права споживача на законних підставах. Основний акцент у роботі приділяється концептуальним засадам захисту прав споживачів, де авторка визначає юридичну природу та дієвість способів захисту прав споживачів.

Важливо зазначити, що поняття “споживач” є ключовим для розуміння та реалізації заходів щодо захисту інтересів та безпеки громадян на ринку товарів і послуг. Однак, не дивлячись на значення цього поняття, виникає проблема відсутності чіткої та остаточної дефініції в рамках наукового середовища. Це може призводити до різних тлумачень та недоліків у реалізації заходів захисту прав споживачів.

Отже, для усунення невизначеностей та забезпечення консистентного застосування поняття “споживач”, необхідне додаткове теоретичне осмислення цього терміну на основі сучасних наукових досягнень. Це допоможе уникнути недоліків у розумінні та застосуванні поняття, а також сприятиме більш ефективній реалізації заходів захисту прав споживачів.

Поняття “споживач” має корені в економічній теорії, яка використовує його для опису ролі та місця особи на ринку товарів і послуг. У контексті публічного управління у сфері захисту прав споживачів, це визначає особу, яка має фінансові ресурси та можливості для задоволення своїх потреб, яка забезпечує протилежну сторону від виробників. Таким чином, споживач у цьому контексті є суб'єктом, який потребує захисту своїх прав та інтересів у відносинах з постачальниками товарів і послуг.

Перше міжнародне нормативне визначення терміна “споживач” було сформульовано у Хартії захисту споживачів, ухваленій на 25-й сесії Консультативної Асамблеї Європейського Союзу у 1973 році. У преамбулі Закону України “Про захист прав споживачів” споживачем визнається громадянин, який купує, замовляє, використовує або має намір купити чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб. В рамках публічного управління у сфері захисту прав споживачів це визначення вказує на особу, яка має право на захист своїх прав та інтересів у відносинах з постачальниками товарів і послуг, придбаних для особистого використання або споживання. Згідно з чинним законодавством, споживач – це фізична особа, яка придбала, замовила, використовує або має намір придбати товари, послуги або роботи для своїх особистих потреб, які не пов'язані безпосередньо з

підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Це означає, що не кожна фізична особа може бути визнана споживачем; лише ті, хто має намір або фактично придбає, замовить та використовує товари або послуги, мають цей правовий статус, навіть якщо жоден цивільно-правовий договір не був укладений.

Друга ознака, що визнає споживача, полягає в укладенні конкретних правовідносин з продавцем або виконавцем, що може бути виробником чи особою, яка надає послуги. Ці правовідносини включають цивільно-правовий договір про передачу майна у власність або про надання робіт чи послуг.

Третя ознака, що визнає споживача, полягає в безпосередньому використанні товарів, робіт чи послуг. Під “споживачем” розуміється не лише особа, яка безпосередньо придбала товар або замовила послугу, а й фізична особа, яка їх використовує.

На основі аналізу наукових досліджень в області економіки, права, соціології та управління, поняття “споживач” набуває багатогранності та глибини. Враховуючи різноманіття визначень у різних галузях знань, споживачі визначаються не тільки як кінцеві одержувачі товарів та послуг, але й як активні учасники ринкових відносин, чиї інтереси та поведінка мають значний вплив на ринкову динаміку та стратегії підприємств.

Сучасні дослідження розширюють класичну інтерпретацію споживача, акцентуючи на його правах, освіченості та можливості впливу на виробництво та регулювання через споживчий активізм та взаємодію з державними інституціями. Відтак, сучасний споживач виступає не лише як пасивний одержувач, а й як важливий учасник соціально-економічного процесу, що вимагає від держави створення ефективних механізмів регулювання та захисту його інтересів.

Враховуючи ці перспективи, автор пропонує власне визначення поняття “споживач”, яке відображає його мультидисциплінарний характер і включає сучасні тенденції та виклики, з якими він стикається в умовах глобалізації та динамічного розвитку ринкових відносин.

Споживач – це фізична особа або група осіб, які мають намір замовити або використати придбані товари, продукцію чи послуги для особистих або соціальних потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника.

У контексті зростаючої взаємодії між виробниками та споживачами в умовах глобалізованого ринку, значення та розуміння поняття “захист прав споживачів” еволюціонувало. Аналіз наукової літератури та нормативно-правових документів виявляє широкий спектр інтерпретацій, що включають правові, економічні та соціальні аспекти, та підкреслюють необхідність розробки комплексних та гнучких підходів до захисту прав споживачів.

Враховуючи цю складність, ретельний аналіз та синтез існуючих визначень є важливим для ідентифікації ключових атрибутів, які визначають захист прав споживачів в сучасному соціально-економічному контексті. Це передбачає розгляд трансформації захисту в рамках швидкого розвитку технологій, зміни споживацьких запитів та посилення ролі міжнародних стандартів. Такий аналіз забезпечить збалансований погляд на захист прав споживачів як на невід'ємну частину публічного управління та основу для подальшого розвитку правових та регулятивних ініціатив.

Доречно наголосити, що захист прав споживачів – це система законів, політик та заходів, спрямованих на захист інтересів та прав споживачів у відносинах з постачальниками товарів і послуг. Ця система має на меті забезпечити безпеку, якість та справедливість в обміні товарами і послугами, а також забезпечити споживачів необхідною інформацією для прийняття обґрунтованих рішень. Захист прав споживачів може включати різноманітні заходи, такі як законодавчі акти, нагляд і контроль за дотриманням законів, розвиток механізмів розгляду скарг та конфліктів, надання консультацій та підтримки споживачам у вирішенні їхніх проблем [117].

Важливо наголосити, що в Україні були захищені дисертаційні роботи, що досліджували питання державного управління у сфері захисту прав

споживачів [348], та кримінальної відповідальності за випуск або реалізацію недоброякісної продукції [469]. Т. Кагал досліджувала діяльність системи державних органів, що забезпечують захист прав споживачів у сфері якості товарів [52, с.16], а О. Готін провела аналіз проблем кримінальної відповідальності за випуск або реалізацію недоброякісної продукції в умовах ринкової економіки.

Вчений Б. Криволапов [185, с.304] досліджує право людини на гідний рівень споживання та механізми його забезпечення. Він розглядає проблеми захисту прав споживачів у загальнотеоретичному аспекті та порівнює чинне законодавство з міжнародними стандартами. Автор підтримує необхідність ефективних механізмів імплементації цих стандартів у національне законодавство [185, с.306].

У 2008/2009 році Міністерство освіти та науки України включило в шкільну програму курс під назвою “Основи споживчих знань”. Це рішення було засноване на Резолюції Комітету міністрів Ради Європи “Про освіту споживача у школах” [408]. Для загальноосвітніх закладів була розроблена Концепція споживчої освіти, що була схвалена до використання в навчально-виховному процесі комісією з економіки Науково-методичної ради з питань освіти Міністерства освіти і науки України [408]. Програма курсу “Основи споживчих знань” також була рекомендована як дисципліна на вибір у ЗВО. Для підтримки цього процесу були опубліковані навчальні посібники відомих науковців. Наприклад, посібник В. Кройтора ґрунтується на законодавчих актах, зразках заяв, скарг та інших документах, що стосуються захисту прав споживачів [408].

Крім того, книга під назвою “Основи споживчих знань. Захист прав споживачів: судова та адвокатська практики” [408], під редакцією С. Фурси та О. Кармази, стала практичним посібником та оглядовим коментарем для студентів, аспірантів та практичних працівників. Ця праця містить інформацію щодо джерел (форм) регулювання відносин, основні гарантії захисту прав споживачів та правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування. Автори також надають рекомендації та відповіді на найбільш

поширені питання споживачів, а також коментують адвокатську та судову практику.

Навчальний посібник під назвою “Захист прав споживачів”, співавторами якого є Н. Салухіна, О. Язвінська та О. Башкатова, присвячений соціально-економічним і політичним передумовам розвитку консюмеризму. У цьому посібнику основна увага зосереджена на методології консюмеризму, досвіді міжнародної спільноти, а також на організації і технології інспектування суб’єктів господарювання у сфері захисту прав споживачів. Науковці розглядають три основні історичні етапи розвитку консюмеризму: перший етап (кінець XIX ст. – початок XX століття), другий етап (30-50-ті роки XX ст.) та третій етап (60-ті роки XX ст. – початок XXI ст.). Вони вважають, що резолюція ООН “Керівні принципи захисту споживачів” стала імпульсом для розвитку споживчого руху у світі, що призвело до появи спеціального національного та міжнародного законодавства і судової практики, а також “Бледська декларація” (Блед, Словенія, 1992 рік) – в Центральній та Східній Європі зокрема [355, с.356].

Черговим етапом у розвитку наукової думки щодо захисту прав споживачів є дисертація О. Черняк “Цивільно-правовий статус споживача: у контексті адаптації національного законодавства до законодавства Європейського Союзу” [427, с.462]. У дослідженні робиться висновок, що нова редакція Закону України “Про захист прав споживачів”, переважно відповідає стандартам Європейського Союзу, хоча виявлені і розбіжності. Пропозиція є доцільною, що вимоги, визначені у частині 1 статті 8 Закону України “Про захист прав споживачів”, вважаються виконаними у випадку, коли споживач повідомив про виявлені істотні недоліки товару протягом двох місяців з моменту їх виявлення, незалежно від тривалості гарантійного строку чи строку придатності товару [427, с.459]. Однак не доцільно розповсюджувати цю норму на строк придатності, оскільки він, в основному, застосовується до харчових продуктів і має юридичне значення відповідно до статті 251 Цивільного кодексу України як період, з якого починається дія чи подія, що має юридичне значення.

На рівні законодавства термін “захист прав споживачів” може визначатися різними способами залежно від конкретного закону та юрисдикції. Однак, загалом, термін захисту прав споживачів “визначає часовий період, протягом якого споживач має право на повернення або обмін товару, вимогу відшкодування збитків або виконання інших прав споживача”.

Науковець Л. Іваненко [138] в галузі правозахисну та прав споживачів впроваджує дослідження, спрямовані на розуміння, підтримку і розвиток законодавства та механізмів захисту прав осіб, що використовують товари та послуги. Він досліджує ефективність законів, розробляє рекомендації для поліпшення законодавства, аналізує судові рішення та участь у створенні нових нормативних актів.

Доречно зазначити, що в епоху швидких технологічних змін та глобалізації ринків, захист прав споживачів стає ключовим елементом стабільності та довіри в сучасному суспільстві. У цьому контексті, економічний аспект виявляється важливим фактором, який визначає умови взаємодії між виробниками та споживачами. Забезпечення якості товарів, етичного виробництва, конкурентоспроможності та економічної вигідності стають не лише завданням бізнесу, але й обов'язковою вимогою сучасного споживача.

Дослідник Сатир Л. акцентує на системі систематичного вивчення та аналізу дотримання установлених норм і стандартів у галузі захисту прав споживачів. Основна мета цієї системи полягає в уважному моніторингу процесів, спрямованих на гарантування прав та безпеки споживачів. Важливим аспектом цього процесу є не лише виявлення можливих порушень, але й своєчасна реакція на них з метою забезпечення ефективного захисту інтересів споживачів [357; 358].

Сучасна дослідниця Резнікова В. наголошує, що механізми моніторингу та спостереження визначаються для постійного вдосконалення стану сфери захисту прав споживачів, а також для забезпечення адаптації до нових викликів та тенденцій на ринку товарів і послуг [340].

Отже, такий аспект встановлює систему надання інформаційної підтримки для споживачів. Основна мета полягає в тому, щоб забезпечити споживачам доступ до вичерпної та зрозумілої інформації про їхні права, обов'язки, а також якість та безпечність продукції чи послуг.

Крім цього, процес включає в себе створення інформаційних ресурсів, які будуть доступні споживачам, проведення освітніх кампаній та розвиток засобів комунікації для ефективного обміну інформацією. Головна ідея полягає в тому, щоб споживачі були належно освічені та інформовані, щоб приймати обдумані рішення та захищати свої права в сфері споживчих відносин.

Інший дослідник, О. Сушинський [387] висловлює думку, що громадська участь у сфері захисту прав споживачів є ключовим елементом публічного управління, спрямованим на активну взаємодію між владою та громадськістю з метою гарантування справедливих та безпечних умов для споживачів. Цей аспект включає в себе ряд важливих елементів:

- *консультації та обговорення*: влада залучає громадськість до консультацій та відкритих обговорень з питань захисту прав споживачів. Це дозволяє громадськості висловлювати свої погляди та вносити пропозиції;
- *публічні слухання*: організація публічних слухань для висловлення позицій споживачів та обговорення ключових питань, пов'язаних із захистом їхніх прав;
- *інформаційна прозорість*: забезпечення доступу громадськості до інформації про стан ринку, права споживачів, та результати заходів захисту;
- *активна участь у процесах прийняття рішень*: залучення представників громадськості до робочих груп та комітетів виконавчої влади для спільного вирішення проблем та формування стратегій;
- *ефективний зворотній зв'язок*: забезпечення механізмів ефективному зворотньому зв'язку, щоб громадськість мала можливість висловлювати свої побажання та отримувати відповіді владних структур.

Отже, громадська участь у публічному управлінні в сфері захисту прав споживачів покликана забезпечити рівноправне партнерство між владою та

громадськістю для досягнення ефективного та справедливого захисту інтересів споживачів.

Як підкреслює Г. Яновицька [462, с.93; 463, с.258] – міжнародна співпраця в галузі публічного управління захисту прав споживачів є концепцією, що охоплює кілька ключових аспектів для забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів.

Таблиця 1.1

Аспекти міжнародної співпраці в захисті прав споживачів

Назва аспекту	Опис
Стандартизація та гармонізація	розвиток міжнародних стандартів та гармонізація для уніфікації підходів до захисту прав споживачів
Обмін досвідом та інноваціями	активний обмін кращими практиками та інноваціями між країнами для вдосконалення стратегій захисту прав споживачів
Спільні проекти та ініціативи	реалізація спільних проектів та ініціатив для вирішення транскордонних питань у сфері захисту прав споживачів
Міжнародні форуми та конференції	участь у міжнародних форумах та конференціях для обговорення та вирішення глобальних питань захисту прав споживачів
Співпраця з міжнародними організаціями	взаємодія з міжнародними організаціями для спільного вирішення проблем та покращення стандартів захисту прав споживачів

Таблиця модифікована автором за джерелом [4; 462, с.93].

Розглядаючи таблицю можна зазначити, що стандартизація та гармонізація у сфері захисту прав споживачів визначаються як процеси, спрямовані на розробку та уніфікацію міжнародних стандартів для створення єдиної системи підходів у галузі захисту прав споживачів на світовому рівні. Крім цього, стандартизація полягає в розробці та установленні загальноприйнятих норм і вимог, які визначають якість та безпечність товарів і послуг, а також права та обов'язки споживачів. Мета полягає в створенні єдиної основи для оцінки та порівняння продукції.

Доречно наголошено, що гармонізація спрямована на узгодження національних законів та політик, що стосуються захисту прав споживачів з метою створення єдиної, спільної, уніфікованої системи, що діє на міжнародному рівні. Це забезпечує взаємну відповідність та об'єднання зусиль

для ефективного захисту прав споживачів незалежно від їхнього місця проживання.

Отже, застосування стандартів і гармонізації в сфері захисту прав споживачів сприяє не лише підвищенню якості та безпечності товарів, але й створює основу для єдиної міжнародної політики, що сприяє розбудові довіри споживачів та розвитку економічних відносин на глобальному ринку.

Варто зауважити, що обмін досвідом та інноваціями у сфері захисту прав споживачів передбачає взаємодію та активний обмін інформацією, передовими методами та інноваціями між різними країнами для постійного вдосконалення стратегій захисту прав споживачів [20; 321]:

1. Активний обмін кращими практиками:

- організація регулярних національних та міжнародних форумів, семінарів, конференцій, де представники країн можуть ділитися своїми успішними практиками в галузі захисту прав споживачів;

- створення онлайн-платформ для обміну кращими практиками та взаємною підтримкою між учасниками.

2. Інновації в стратегіях захисту прав споживачів:

- сприяння дослідженням та впровадженню новітніх технологій для підвищення ефективності захисту прав споживачів;

- залучення наукових та інноваційних центрів для розробки нових методів та підходів до розв'язання проблем в цій сфері.

3. Створення міжнародних проєктів та ініціатив:

- об'єднання зусиль країн для спільної реалізації проєктів та ініціатив, спрямованих на захист прав споживачів;

- фінансова підтримка спільних інновацій для забезпечення сталого розвитку захисту прав споживачів.

4. Участь у міжнародних форумах та конференціях:

- активна участь у міжнародних подіях для обговорення та вирішення глобальних питань, пов'язаних із захистом прав споживачів;

– взаємодія на рівні міжнародних організацій для визначення спільних пріоритетів та стратегій.

5. Співпраця з міжнародними організаціями:

– установа тійснї спївпрацї з мїжнародними органїзаціями, зокрема з Всесвітньою Органїзацією Здоров'я, для спїльного вирїшення проблем та покращення стандартів захисту прав споживачів.

Отже, обмін досвідом та інноваціями сприяє не тільки підвищенню рівня захисту прав споживачів, але й створенню динамічної та адаптивної системи, яка враховує сучасні виклики та потреби споживачів у різних країнах.

Варто наголосити, що спільні проекти та ініціативи в сфері захисту прав споживачів передбачають спільну реалізацію проектів та ініціатив для вирішення транскордонних питань, пов'язаних із захистом прав споживачів:

1. Транскордонні проекти:

- розробка та реалізація спільних проектів, спрямованих на вирішення проблем, які виникають внаслідок транскордонного обігу товарів та послуг;
- співпраця країн у визначенні та вирішенні спільних викликів, таких як якість продукції, безпечність товарів та інші аспекти захисту прав споживачів.

2. Ініціативи для розв'язання спільних проблем:

- запуск спільних ініціатив для ефективного вирішення проблем, які виникають у зв'язку із споживанням товарів та послуг з різних країн;
- створення механізмів обміну досвідом та ресурсами для покращення рівня захисту прав споживачів.

Спільні проекти, участь у міжнародних форумах та співпраця з міжнародними організаціями створюють ефективний механізм для розвитку глобальних стратегій захисту прав споживачів та забезпечення їхнього справедливого та безпечного середовища.

Отже, міжнародна співпраця в публічному управлінні захисту прав споживачів визначається як система взаємодії та координації між країнами для створення ефективних та гармонізованих механізмів захисту прав споживачів на світовому рівні.

Таким чином, поняття “захист прав споживачів” в науковій літературі розглядається з різних перспектив, які включають юридичні, економічні, соціальні та політичні аспекти. Ця багатогранність у підходах вказує на складність та важливість захисту прав споживачів у сучасних економічних і соціальних умовах. Вивчення широкого діапазону визначень у різних галузях знань підкреслює необхідність глибокого та комплексного розуміння цього феномена, яке відповідає сучасним викликам і потребам суспільства.

На цій основі авторське визначення поняття “захист прав споживачів” пропонується розглянути як результат інтеграції теоретичних ідей та практичних рекомендацій, які висвітлюються в науковій літературі. Це дозволить врахувати різноманітність підходів та формулювань, забезпечуючи цілісний погляд на захист прав споживачів як на складний та динамічний процес, що вимагає адекватних рішень на рівні публічного управління, правозастосування та громадської діяльності.

Захист прав споживачів – це комплекс правових, соціальних, економічних і адміністративних заходів, що забезпечують споживачам безпечність та якість товарів і послуг, інформованість про них, захист від недобросовісних продавців та виробників, а також механізми відшкодування збитків в разі порушення їхніх прав.

Важливо зазначити, що публічне управління у сфері захисту прав споживачів відіграє ключову роль у формуванні ефективної та справедливої ринкової економіки. Оскільки споживачі є основними учасниками ринку, їх захист забезпечує не лише їхні індивідуальні права, але й сприяє загальному економічному добробуту та стабільності. В цьому контексті, аналіз аспектів публічного управління, які впливають на захист прав споживачів, стає вирішальним для зрозуміння, як правові, політичні, соціальні та економічні інструменти, що можуть бути оптимізовані для забезпечення найкращого захисту прав споживачів.

Такий аналіз охоплює різні рівні управління, від місцевих (локальних) до національних, та міжнародних систем, вивчаючи їх взаємодію, ефективність

імплементації політик та їх вплив на життя споживачів. Враховуючи сучасні виклики, такі як глобалізація ринків, цифровізація економіки і зміни споживацьких очікувань, потребується аналіз новітніх стратегій та інноваційних підходів у публічному управлінні, що відповідають динамічному розвитку суспільства та технологій [386].

Таким чином, детальний аналіз цих аспектів допоможе ідентифікувати найбільш ефективні механізми для захисту прав споживачів та внести вклад у розробку нових, адаптованих до сучасності політичних ініціатив.

Такі автори, як Н. Салухіна, О. Язвінська, О. Башкатова, у своїй праці “Захист прав споживачів” визначають публічне управління у сфері захисту прав споживачів як систематичний та цілеспрямований процес прийняття, виконання та оцінки рішень публічними органами та іншими стейкхолдерами для забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів. Цей процес включає в себе розробку та впровадження стратегій, політик, стандартів, технологій, та інших інструментів, спрямованих на захист прав та інтересів споживачів, а також забезпечення високої якості товарів і послуг. Основна мета полягає в забезпеченні ефективного механізму реагування на вимоги та виклики сучасного ринку, забезпечуючи взаємовигідні відносини між виробниками, продавцями та споживачами [355, с. 356].

Сучасна вчена І. Дудла тлумачить поняття “публічне управління в сфері захисту прав споживачів” як комплекс дій та стратегій, що розробляються та виконуються урядовими органами та іншими зацікавленими сторонами для гарантування справедливих, безпечних та ефективних умов споживання товарів і послуг [117]. На думку І. Дудли, ключовими елементами цього процесу є активна взаємодія між державою та громадськістю, прозорість прийняття рішень, а також постійний моніторинг та оцінка ефективності заходів, спрямованих на захист прав споживачів.

На думку О. Зверева [136], поняття та характеристика публічного управління у сфері захисту прав споживачів включає в себе ряд ключових аспектів, які спрямовані на гарантування справедливих та безпечних умов для

споживачів. Це охоплює широкий спектр заходів та політик, які визнають важливість захисту прав та інтересів осіб, що користуються різноманітними товарами і послугами. О. Зверев також підкреслює важливість міжнародного співробітництва та обміну досвідом для підвищення ефективності національних систем захисту прав споживачів, враховуючи глобальні тренди та стандарти у цій сфері.

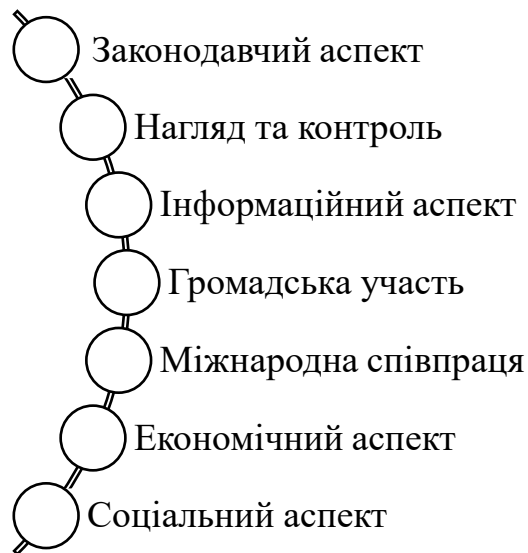


Рис 1.1 Ключові аспекти, які спрямовані на гарантування справедливих та безпечних умов для споживачів, *розроблено автором на основі вивчення інформаційно-аналітичних джерел інформації* [136; 137; 138].

Варто наголосити, законодавчий аспект включає формування та прийняття законів і нормативно-правових актів, які регулюють захист прав споживачів, та має на меті створення правової основи для захисту споживачів від недобросовісних практик та товарів низької якості. Нагляд та контроль здійснюються через створення та діяльність контролюючих органів, які моніторять ринкове середовище та дотримання законодавства продавцями і виробниками, включаючи перевірки та штрафи за порушення. Інформаційний аспект охоплює забезпечення доступу споживачів до повної та достовірної інформації про товари та послуги, включаючи обов'язок виробників і продавців надавати чітку інформацію про характеристики товарів, можливі ризики та умови використання. Громадська участь стимулює залучення громадськості до

процесу формування та реалізації політик захисту споживачів, включаючи публічні обговорення законопроектів та участь в роботі споживчих організацій. Міжнародна співпраця включає обмін досвідом та узгодження стандартів з міжнародними організаціями, сприяючи покращенню міжнародних стандартів захисту споживачів та гармонізації законодавства. Економічний аспект розглядає економічні наслідки політик захисту споживачів, включаючи вплив на ринок, ціни та конкурентоспроможність, а також аналіз витрат і користі від впровадження захисних заходів. Соціальний аспект враховує вплив на суспільство, зосереджуючись на забезпеченні доступу до якісних і безпечних товарів для всіх верств населення. Ці аспекти взаємопов'язані і разом формують комплексний підхід до публічного управління в сфері захисту прав споживачів, забезпечуючи їх права і благополуччя в сучасному ринковому середовищі.

Важливо відмітити думку вченого М. Парасюка [263, с.103], який вважає, що економічний аспект публічного управління у сфері захисту прав споживачів включає в себе ряд ключових елементів, спрямованих на забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів:

- *регулювання ринку*: визначення та впровадження ефективних механізмів регулювання ринку для забезпечення конкурентоспроможності та справедливих умов для споживачів;
- *антимонопольна політика*: розробка та реалізація стратегій з метою запобігання монопольній поведінці та забезпечення свободи конкуренції на ринку;
- *економічні заходи захисту прав споживачів*: створення ефективних економічних інструментів, таких як компенсації за шкоду та інші заходи, для відшкодування споживачам в разі порушення їхніх прав;
- *фінансова транспарентність*: забезпечення прозорості у фінансових відносинах між споживачами, виробниками та іншими учасниками ринку;
- *стимулювання інновацій*: розвиток інноваційних підходів та технологій для поліпшення якості та безпечності споживчих товарів та послуг.

Отже, економічний аспект публічного управління в сфері захисту прав споживачів покликаний створювати ефективні економічні умови, сприяти розвитку конкуренції та захищати економічні інтереси споживачів.

Цимбал Б. у своєму дослідженні [421, с.60] описує соціальний аспект публічного управління у сфері захисту прав споживачів як комплекс заходів та стратегій, спрямованих на формування справедливих та безпечних умов для споживачів.

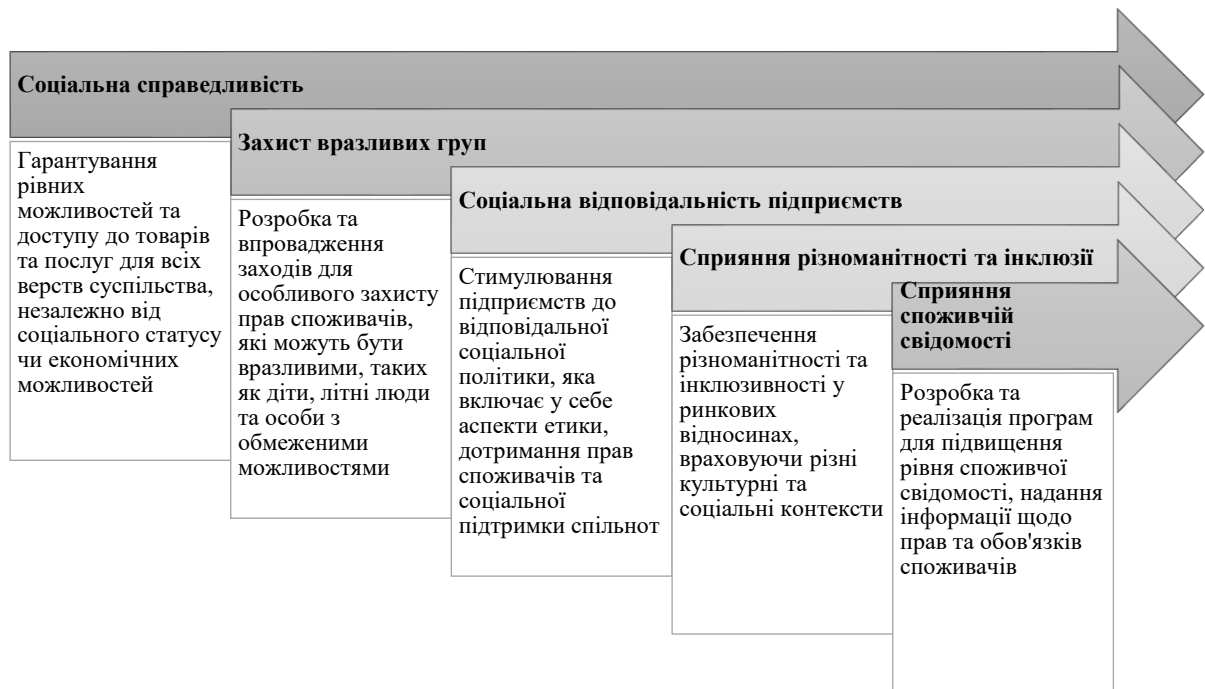


Рис 1.2 Ключові аспекти соціального управління у сфері захисту прав споживачів, розроблено автором на основі вивчення інформаційно-аналітичних джерел інформації [355; 471, с.80; 263, с.103].

Отже, соціальний аспект публічного управління спрямований на те, щоб захищати та підтримувати соціальні інтереси споживачів та забезпечувати справедливість у відносинах між усіма учасниками ринку.

У сучасній науковій дискусії активно розглядається поняття “захист прав споживачів”, яке аналізується з різних точок зору та в рамках різних аспектів. З метою узагальнення різноманітних тлумачень та наукових висловлювань з цього питання, важливим є вивчення основних авторів та їхніх підходів до визначення сутності сфери захисту прав споживачів. Розгляд поняття та характеристик

публічного управління в цій сфері надають більш повний розуміння їх ключових аспектів та динаміки.

Таблиця 1.2

Тлумачення поняття “захист прав споживачів” у наукових дослідженнях

Автор, посилання	Сутність поняття	Характеристика	Ключові слова
Парасюк М., [263]	аналіз публічного управління у сфері захисту прав споживачів	визначення ключових принципів та інструментів публічного управління в сфері захисту прав споживачів	публічне управління, захист прав споживачів, принципи управління
Куйбіда В., Шпекторенко І, [195, с.15]	роль міжнародної співпраці у публічному управлінні для захисту прав споживачів.	аналіз взаємодії країн на міжнародному рівні та впливу цього на політику захисту прав споживачів	міжнародна співпраця, публічне управління, політика захисту прав
Дудла І., [117]	вплив громадської участі на публічне управління в сфері захисту прав споживачів	дослідження впливу громадських ініціатив та обговорень на прийняття рішень у сфері захисту прав споживачів	громадська участь, публічне управління, захист прав споживачів
Зверєва О., [136]	розвиток інформаційних технологій у публічному управлінні заради покращення захисту прав споживачів.	огляд інноваційних технологій та їх роль у підвищенні ефективності системи захисту прав споживачів	інформаційні технології, публічне управління, захист прав споживачів.
Крегул Ю., Радченко Ю., [184, с.185]	гендерний аспект у публічному управлінні та його вплив на захист прав споживачів	дослідження ролі гендерної рівності у формуванні політик та практик захисту прав споживачів через публічне управління.	публічне управління, захист прав споживачів
Піцурія Н., [269]	використання соціальних мереж у публічному управлінні заради активізації захисту прав споживачів	аналіз взаємодії публічних органів та споживачів через соціальні мережі та їх вплив на підвищення свідомості та захист прав	соціальні мережі, публічне управління, захист прав споживачів
Горохова Т., [84, с.45]	система моніторингу та спостереження за сферою захисту	систематичне вивчення та аналіз дотримання норм та стандартів	моніторинг, спостереження, сфера

Таблиця модифікована автором.

Отже, аналіз різноманітних підходів до вивчення поняття “захист прав споживачів” у контексті публічного управління вказує на значущість та складність цієї проблеми. Різні автори зосереджуються на різних аспектах, від системи моніторингу до міжнародної співпраці, що свідчить про комплексність та важливість розгляду цього питання. Вивчення цієї сфери є необхідним для розробки ефективних стратегій та політик, спрямованих на покращення умов для споживачів та захист їхніх прав.

Важливо враховувати різні аспекти, такі як соціальна справедливість, економічна відповідальність підприємств, міжнародна співпраця та інформаційна підтримка для досягнення повного та ефективного захисту прав споживачів. Висновки досліджень можуть використовуватися для розробки стратегій публічного управління, які сприятимуть створенню сприятливого та безпечного середовища для споживачів на різних рівнях - від локального до міжнародного. Це дозволить досягти гармонії між інтересами споживачів, виробників та суспільства у цілому.

Слушна думка М. Парасюка [263], який вважає, що захист прав споживачів відіграє важливу роль у створенні та реалізації ефективних державних стратегій та політик. Варто на його думку, розглянути ключові принципи та інструменти публічного управління в цій сфері:

- *прозорість*: забезпечення доступу до інформації про права та обов'язки споживачів, а також про заходи, призначені для їхнього захисту;
- *участь споживачів*: залучення представників споживачів до прийняття рішень та визначення політик, що стосуються їхніх інтересів;
- *відповідальність*: встановлення відповідальності за порушення прав споживачів та впровадження ефективних механізмів їх захисту;
- *справедливість*: гарантування рівних умов та справедливого обґрунтування вирішень, що стосуються захисту прав споживачів.

Отже, публічне управління в сфері захисту прав споживачів базується на забезпеченні прозорості, участі громадськості та відповідальності всіх сторін, що сприяє покращенню умов споживання та захисту прав громадян.

Дослідниця О. Зверєва [136] вважає, що інформаційні технології в публічному управлінні визначаються, як використання сучасних інформаційних та комунікаційних засобів для оптимізації та поліпшення процесів, пов'язаних із захистом прав споживачів. Це включає в себе впровадження електронних систем, аналітичних інструментів та онлайн-платформ для ефективного взаємодії між владою, бізнесом та споживачами.

Огляд інноваційних технологій у сфері захисту прав споживачів включає в себе розгляд сучасних та передових засобів, спрямованих на покращення якості та ефективності системи захисту. Ці технології охоплюють широкий спектр інструментів, спрямованих на забезпечення безпеки та задоволення потреб споживачів в умовах сучасного інформаційного суспільства:

- електронні платформи для захисту прав споживачів: використання веб-порталів та мобільних додатків дозволяє споживачам швидко та зручно взаємодіяти з органами захисту, подавати скарги та отримувати необхідну інформацію;
- аналітичні інструменти для моніторингу: застосування аналітичних платформ дозволяє систематично аналізувати ринкові тенденції, виявляти порушення та надавати оперативну реакцію на проблеми захисту прав споживачів;
- електронна система врегулювання спорів: створення онлайн-платформ для вирішення конфліктів забезпечує швидке та справедливе вирішення спорів між споживачами та підприємствами;
- блокчейн для захисту від фальсифікованих товарів: використання технології блокчейн гарантує відстеження походження товарів та перевірку їхньої автентичності, запобігаючи фальсифікації;
- системи онлайн-освіти для споживачів: розробка електронних курсів та ресурсів сприяє підвищенню рівня освіченості споживачів стосовно їхніх прав та можливостей захисту

Отже, ці інноваційні технології допомагають не лише підвищити ефективність системи захисту прав споживачів, але й створюють сучасне та зручне середовище для взаємодії між усіма учасниками цього процесу.

Слід погодитись з думкою Н. Піцурія [269], що використання соціальних мереж у сфері публічного управління стало важливим інструментом для активізації захисту прав споживачів. Цей підхід передбачає взаємодію публічних органів та споживачів через популярні соціальні мережі з метою підвищення свідомості та ефективного захисту прав громадян. Публікація інформації про права споживачів через соціальні мережі забезпечує легкий доступ до ключових аспектів захисту прав, робляючи їх більш доступними та зрозумілими для широкої аудиторії.

Крім того, споживачі можуть активно взаємодіяти з публічними органами, ставлячи питання, подавати скарги чи отримувати консультації через соціальні мережі, що полегшує процес комунікації та вирішення проблем. Спільноти у соціальних мережах можуть активно поширювати інформацію про порушення прав споживачів, роблячи швидкий обмін актуальною та ефективною стратегією. Організація освітніх кампаній та інформаційних вебінарів через соціальні мережі дозволяє підвищувати рівень свідомості споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту. Спостереження за обговореннями та відгуками в соціальних мережах дозволяє публічним органам оперативна реагувати на проблеми та підтримувати активний діалог з громадськістю.

Отже, застосування соціальних мереж у публічному управлінні сприяє формуванню відкритого та інтерактивного середовища, в якому споживачі можуть ефективно реалізовувати свої права та отримувати необхідну підтримку.

В. Куйбіда та І. Шпекторенко [195] відзначають, що зростання міжнародних економічних зв'язків і обмін товарами та послугами ставлять перед суспільством завдання створення ефективної системи захисту прав споживачів, яка перевищує національні межі. Роль міжнародної співпраці у публічному управлінні стає критично важливою для забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів по всьому світу. Необхідно розглянути ключові

аспекти міжнародної співпраці у сфері захисту прав споживачів, які є невід'ємною частиною розвитку сучасної глобальної економічної системи:

- *означення*: міжнародна співпраця у сфері захисту прав споживачів передбачає взаємодію країн на міжнародному рівні з метою розвитку та вдосконалення політик, спрямованих на захист інтересів споживачів;

- *стандартизація та гармонізація*: розвиток загальноприйнятих міжнародних стандартів та їх гармонізація для забезпечення єднання підходів до захисту прав споживачів на міжнародному рівні;

- *обмін досвідом та інноваціями*: активний обмін кращими практиками та інноваціями між країнами з метою вдосконалення стратегій захисту прав споживачів;

- *спільні проекти та ініціативи*: реалізація спільних проектів та ініціатив для вирішення транскордонних питань у сфері захисту прав споживачів;

- *міжнародні форуми та конференції*: участь у міжнародних форумах та конференціях для обговорення та вирішення глобальних питань, пов'язаних із захистом прав споживачів;

- *співпраця з міжнародними організаціями*: взаємодія з міжнародними організаціями, такими як Всесвітня Організація Здоров'я та інші, для спільного вирішення проблем та покращення стандартів захисту прав споживачів.

Отже, міжнародна співпраця у публічному управлінні стає ключовим елементом у контексті захисту прав споживачів, сприяючи гармонізації підходів та розробці ефективних міжнародних механізмів для забезпечення справедливості та безпеки для споживачів у різних країнах.

Вивчення публічного управління у сфері захисту прав споживачів розкриває важливі аспекти, що спрямовані на забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів. Розглядаючи різні аспекти цієї теми, стало очевидним, що вона охоплює широкий спектр заходів, які спрямовані на гармонізацію та удосконалення системи захисту прав споживачів.

Законодавчий, економічний, соціальний та інформаційний аспекти виконують ключові ролі у створенні ефективної системи захисту.

Інтернаціональний вимір також набуває значення, оскільки споживачі взаємодіють у глобальному масштабі, вимагаючи спільних уніфікованих стандартів та стратегій.

Система захисту прав споживачів повинна бути гнучкою та адаптованою до викликів сучасного світу, зокрема швидкого розвитку технологій та глобальних торгових відносин. Активна участь громадськості, обмін досвідом, використання інноваційних технологій та співпраця міжнародних організацій визначають успішність системи захисту прав споживачів.

Отже, вивчення публічного управління в сфері захисту прав споживачів допомагає зрозуміти складні взаємозв'язки між різними аспектами цієї проблематики та розробити стратегії для забезпечення ефективного та справедливого захисту прав та інтересів споживачів у сучасному світі.

Можна стверджувати, що сучасна система захисту прав споживачів вимагає постійного вдосконалення та адаптації до нових реалій. Публічне управління в цій сфері має величезний вплив на якість життя споживачів, їхню безпеку та довіру до ринкових відносин.

Гнучкість та інновації стають ключовими факторами у забезпеченні високого ступеня захисту прав споживачів. Активне залучення суспільства, передовий обмін досвідом та використання передових технологій роблять систему ефективною та реагуючою на виклики. Особливу увагу слід приділяти співпраці на міжнародному рівні, оскільки проблеми прав споживачів часто перетинають національні кордони. Спільні стандарти, міжнародні форуми та обмін інноваціями сприяють створенню єдиної та ефективної системи захисту.

У сучасних умовах, коли глобалізація, технологічний прогрес та зміни в споживацьких відносинах вимагають від держави активної ролі в регулюванні економічних процесів, поняття “публічне управління у сфері захисту прав споживачів” набуває особливого значення. Аналіз наукових публікацій, законодавчих актів та міжнародних практик вказує на складність і багатогранність цього поняття, а також на необхідність його детального вивчення та систематизації в контексті сучасних управлінських викликів.

Враховуючи різноманітність підходів та інтерпретацій, авторське визначення “публічного управління у сфері захисту прав споживачів” пропонує інтегративний погляд, що поєднує правові, економічні, соціальні та технологічні аспекти управління. Це визначення виходить за рамки традиційного розуміння і включає розгляд таких ключових елементів, як міжсекторальна взаємодія, адаптація до змінюваних умов глобалізації, цифровізація процесів та залучення громадськості до управлінських рішень [26].

Таке визначення дозволить не тільки краще зрозуміти суть публічного управління в даній сфері, але й визначити напрямки його розвитку та вдосконалення в інтересах усіх сторін – держави, споживачів та ринкових операторів.

Публічне управління у сфері захисту прав споживачів – це діяльність органів державної влади і установ, спрямована на регулювання, контроль, нагляд та підтримку системи захисту прав споживачів, включаючи розробку та впровадження політик, стратегій, законодавчих та нормативних актів, що спрямовані на покращення умов та стандартів для споживачів.

Отже, подальший розвиток та удосконалення публічного управління у сфері захисту прав споживачів є невід'ємною частиною сучасного світу, де зацікавленість у забезпеченні справедливих, безпечних та сталих умов для споживачів є пріоритетною метою.

1.3 Організаційні засади впровадження механізмів у публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів

У сучасному світі питання захисту прав споживачів стають все більш актуальними та важливими. Публічне управління в цій сфері відіграє ключову роль у забезпеченні справедливих та безпечних умов для споживачів. Розуміння організаційних засад цього процесу є необхідним кроком для розробки та впровадження ефективних стратегій захисту прав споживачів.

Організаційні засади впровадження механізмів у публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів є важливим аспектом забезпечення ефективного функціонування системи захисту прав споживачів. Ця тема знайшла своє відображення в численних наукових дослідженнях. Вагомий внесок у розвиток цієї тематики зробили такі вітчизняні науковці, як: О. Білик [271], В. Бакуменко [10-13], О. Гончарук [80], Т. Горохова [84], М. Дибчинська [441], І. Дудла [117], Л. Іваненко [138], Г. Яновицька [456-471], Ю. Крегул [184], В. Куйбіда [195], Я. Левицька [271], Т. Маматова [209-212], Л. Мельник [213], Н. Піщурія [269], Р. Пожоджук [272], М. Парасюк [263], Н. Поліщук [274], Ю. Радченко [184], Н. Салухіна [355], В. Савченко [352], Л. Сатир [358; 359], О. Сидоренко [362-366], О. Соколова [375], І. Шкурат [362-366], І. Шовкун [441], І. Шпекторенко [195], О. Сушинський [387], О. Твердохліб [388; 389], І. Ткаченко [391], Б. Цимбал [421], О. Зверєва [136].

Варто наголосити, що засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів визначають не лише правовий, а й соціальний, економічний та інформаційний контексти. Вони формують основу для взаємодії урядових органів, громадськості та підприємств, спрямовану на забезпечення якості та безпечності товарів та послуг, а також на захист прав споживачів у різних аспектах їхнього взаємодії з ринком [420, с.58].

Доцільно розглянути організаційні засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів, які визначаються системою механізмів, структур, процесів та методів, спрямованих на ефективне вирішення питань, пов'язаних із захистом прав та інтересів споживачів.

Варто наголосити, що однією з ключових організаційних засад публічного управління у сфері захисту прав споживачів є створення спеціалізованих органів публічного управління. Ця засада визначає необхідність утворення відокремлених структур, спроможних спеціалізовано вирішувати питання, пов'язані з правами та інтересами споживачів. Важливо зауважити, що ці органи відіграють вирішальну роль у забезпеченні якості та безпечності продукції, а також ефективної взаємодії між виробниками та споживачами.



Рис 1.3. Організаційні засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів. *Розроблено автором на основі вивчення інформаційно-аналітичних джерел інформації [10].*

Створення таких органів передбачає визначення чітких завдань, повноважень та компетенцій. Органи цієї категорії забезпечують відкритий діалог з громадськістю, забезпечуючи шляхи для представлення скарг та врахування думок споживачів у процесі прийняття рішень. Крім цього, цей підхід виокремлюється своєю спроможністю вирішувати нагальні питання та реагувати на зміни у споживчому оточенні. Детальне вивчення принципів та роботи таких органів дозволяє розуміти їх вагомий внесок у створення ефективної системи захисту прав споживачів.

Слід зазначити, що це передбачає утворення відокремлених органів чи комітетів, які спеціалізуються на питаннях захисту прав споживачів та відповідають за розробку та виконання відповідної політики. Такі органи мають важливе значення у забезпеченні ефективного та спрямованого заходів захисту. Ключові аспекти цієї засади включають:

- *створення та склад органів*: формування органів із відомим складом експертів у сфері прав споживачів, що мають необхідні знання та досвід;
- *функції та повноваження*: чітке визначення функцій, компетенцій та повноважень цих органів, включаючи розробку стандартів, вирішення скарг, моніторинг якості та безпеки продукції;
- *співпраця з іншими суб'єктами*: взаємодія з іншими гілками уряду, громадськими організаціями та підприємствами для комплексного підходу;

- *громадська участь*: залучення представників громадськості до роботи цих органів для врахування різних поглядів та інтересів;
- *публічна інформація*: забезпечення доступу до інформації щодо роботи та рішень цих органів для прозорості та довіри громадськості;
- *регулярний аналіз та оновлення*: проведення періодичних аналізів роботи органів для вдосконалення їх ефективності та адаптації до нових викликів [20].

Отже, створення спеціалізованих органів публічного управління в сфері захисту прав споживачів відіграє критичну роль у забезпеченні ефективної та цілеспрямованої захисту прав споживачів. Такі установи не тільки формують правову основу для регуляції взаємовідносин між споживачами та виробниками, але й активно залучаються у моніторинг якості та безпеки продукції. Їх робота має комплексний характер, оскільки вони співпрацюють з різними урядовими агенціями, громадськістю та приватним сектором, забезпечуючи при цьому відкритість та прозорість своєї діяльності. Важливим є також їх здатність до швидкої адаптації до змін у законодавстві та споживчому середовищі, що дозволяє ефективно реагувати на нові виклики та забезпечувати високий рівень захисту прав споживачів.

Доречно наголосити, що взаємодія з громадськістю є однією з ключових складових ефективного публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Це взаємодія створює платформу для включення громадських груп та організацій у процес прийняття рішень та визначення стратегій, спрямованих на забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів.

Крім цього, суттєві зміни у суспільстві та розвиток інформаційних технологій ставлять під сумнів традиційні підходи до управління, вимагаючи більш прозорих, відкритих та ефективних методів. Взаємодія з громадськістю захисту прав споживачів виявляється не лише важливою, але й необхідною для створення ефективних механізмів реагування на виклики та проблеми, з якими стикаються споживачі.

Варто наголосити, що взаємодія з громадськістю захисту прав споживачів визначається комплексом стратегічних та оперативних заходів, спрямованих на включення представників громадськості у процеси планування, розробки та виконання політик та програм, таких як:

- *консультації та діалог*: здійснення регулярних консультацій та встановлення діалогу із представниками громадськості є важливим елементом. Це дозволяє враховувати різноманітні погляди та враховувати потреби споживачів у прийнятті рішень;

- *участь у робочих групах*: запрошення представників громадськості до робочих груп та комітетів, які займаються питаннями захисту прав споживачів, що сприяє активній участі та обміну експертним досвідом;

- *публічні звіти та інформування*: публікація регулярних звітів, що містять інформацію про результати діяльності та досягнення у сфері захисту прав споживачів, сприяє прозорості та забезпечує інформованість громадськості;

- *сприяння ініціативам громадських організацій*: підтримка та сприяння ініціативам, запропонованим громадськими організаціями, сприяє розвитку партнерських відносин та використанню найкращих практик;

- *громадські обговорення та форуми*: організація громадських обговорень, форумів та консультацій з питань прав споживачів дозволяє виявити та врахувати різноманітні точки зору;

- *електронні платформи та засоби зворотного зв'язку*: використання сучасних технологій для створення електронних платформ та інструментів, що забезпечують зворотний зв'язок від споживачів.

Отже, взаємодія з громадськістю визнає роль споживачів у формуванні та впровадженні ефективних механізмів захисту прав. Цей підхід сприяє створенню більш рівних та справедливих умов для всіх учасників процесу.

Слід зазначити, що інформаційна прозорість, як один із ключових принципів в сфері захисту прав споживачів, визначається як забезпечення доступу до об'єктивної та повної інформації стосовно товарів, послуг, умов їхнього використання та прав споживачів. Цей принцип ґрунтується на

переконанні, що інформовані споживачі здатні приймати обґрунтовані рішення та взяти участь у взаємодії з постачальниками.

Інформаційна прозорість, як визначний аспект в сфері захисту прав споживачів, народжується з прагнення забезпечити доступність об'єктивної та всебічної інформації стосовно товарів, послуг, умов їх використання та прав споживачів. Цей принцип базується на переконанні, що освічений споживач може ухвалювати обґрунтовані рішення та взаємодіяти з постачальниками на основі знань та свідомості.

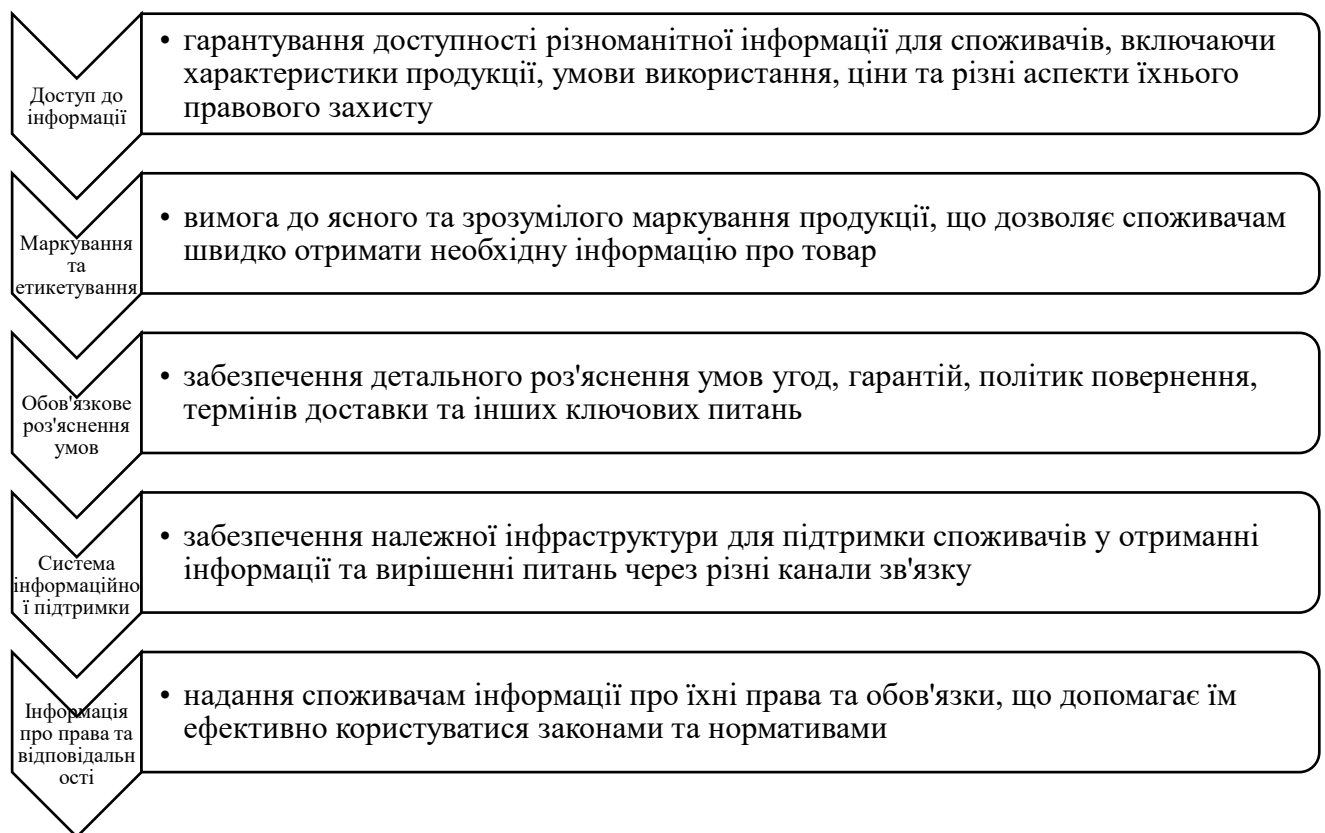


Рис 1.4. Ключові аспекти інформаційної прозорості у сфері захисту прав споживачі. *Розроблено автором.*

Отже, інформаційна прозорість, єднаючи об'єктивність та доступність інформації, виступає невід'ємною складовою ефективної системи захисту прав споживачів. Забезпечення широкого доступу до різноманітної та зрозумілої інформації стає гарантом усвідомленості та само визначеності споживачів, сприяючи формуванню високих стандартів якості та безпечності продукції.

Такий підхід відзначається високою прозорістю у взаємодії між урядовими органами, підприємствами та громадськістю, що є ключовим фактором побудови довіри та ефективного захисту прав споживачів.

Система повноважень та відповідальності в публічному управлінні є ключовою складовою для ефективного захисту прав споживачів. Цей аспект передбачає ясне визначення ролей та обов'язків відповідних урядових органів та служб, які відповідають за реалізацію стратегій та заходів, спрямованих на забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів.

Основні аспекти системи:

- *компетенції та повноваження*: чітка формалізація владних повноважень, включаючи проведення інспекцій, вирішення скарг, розробку та впровадження стандартів якості;
- *визначення обов'язків*: розподіл обов'язків між відповідальними структурами для ефективного контролю та координації заходів;
- *контроль та звітність*: встановлення механізмів контролю за виконанням повноважень та системи звітності про результати роботи;
- *регуляторні заходи*: розробка нормативно-правових актів та санкцій для забезпечення додержання встановлених стандартів;
- *взаємодія із зацікавленими сторонами*: забезпечення взаємодії з громадськістю, бізнесом та іншими зацікавленими сторонами для узгодження заходів та вирішення питань;
- *інновації та постійне вдосконалення*: стимулювання впровадження нових технологій та підходів для постійного вдосконалення системи захисту прав споживачів [242].

Визначаючи чіткі рамки владних повноважень та відповідальності, система сприяє консистентності та ефективності дій, спрямованих на захист інтересів споживачів у сучасному суспільстві.

Необхідно зазначити, що взаємодія з суб'єктами господарювання захисту прав споживачів визначає суттєвий аспект ефективного державного регулювання та контролю за якістю та безпечністю товарів і послуг на ринку.

Цей принцип спрямований на створення партнерських відносин між державними органами та підприємствами з метою забезпечення високих стандартів споживчої продукції.

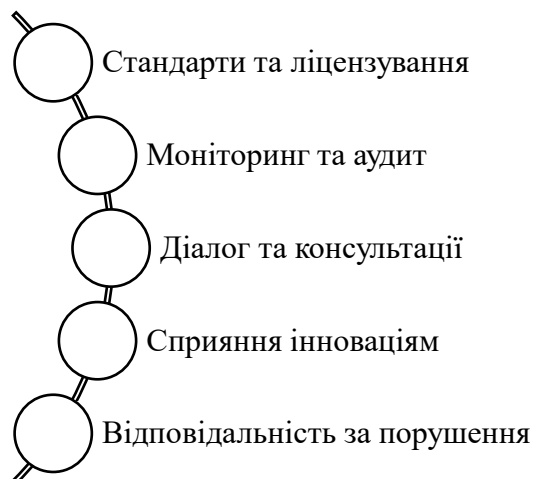


Рис 1.5. Основні аспекти державно-приватного партнерства у сфері захисту прав споживачів, *складено автором за джерелами* [113; 233; 242].

Слід наголосити, що захист прав споживачів, стандарти та ліцензування відіграють ключову роль у забезпеченні якості та безпечності товарів і послуг. Ці аспекти визначаються рядом важливих принципів:

- *стандарти якості*: упровадження єдиних стандартів для продукції дозволяє створити уніфікований підхід до оцінки її якості. Це важливо для споживачів, оскільки вони можуть мати довіру до продукції, що відповідає визначеним стандартам;
- *ліцензування*: отримання ліцензій на виробництво чи надання певних послуг є механізмом, що контролюється державою. Це дозволяє встановлювати обов'язкові вимоги та стежити за дотриманням виробниками встановлених стандартів;
- *система маркування*: застосування чіткого, повного та інформативного маркування на продукції дозволяє споживачам швидко отримати інформацію про її властивості та виробника, що сприяє свідомому вибору товару;

- *контроль якості*: створення ефективної системи контролю за якістю продукції, яка включає періодичні планові та позапланові перевірки та аудити, гарантує відповідність стандартам та ліцензійним вимогам;

- *відповідальність*: застосування системи відповідальності для виробників, які не відповідають стандартам чи порушують ліцензійні умови є важливим механізмом забезпечення дотримання прав споживачів [243].

Отже, ці аспекти взаємодіють для забезпечення безпеки та задоволення потреб споживачів у якісних та безпечних товарах і послугах.

Крім цього, моніторинг та аудит у сфері захисту прав споживачів є важливими інструментами для забезпечення ефективності та відкритості системи.

1. Моніторинг:

- систематичний нагляд: моніторинг включає в себе регулярний та систематичний нагляд за виконанням законів та положень, спрямованих на захист прав споживачів;

- аналіз ринку: вивчення ринку на предмет нових продуктів та послуг, а також оцінка їх відповідності стандартам та вимогам.

2. Аудит:

- фінансовий контроль: аудит включає перевірку фінансової частини підприємств, що дозволяє визначити чи витрачаються достатні ресурси на забезпечення якості та безпечності продукції;

- внутрішній аналіз: організації проводять внутрішні аудити для оцінки власної діяльності та виявлення можливих проблем чи порушень.

3. Реакція на виявлені недоліки:

- корекційні заходи: результати моніторингу та аудиту дозволяють вживати корекційні заходи для усунення виявлених недоліків та підвищення рівня захисту прав споживачів.

4. Взаємодія з громадськістю:

- інформування громадськості: результати моніторингу та аудитів повинні бути доступні громадськості для створення відкритості та довіри.

5. Системний підхід:

– інтеграція заходів: моніторинг та аудит мають бути інтегровані в систему управління для забезпечення комплексного та системного підходу [233].

Отже, моніторинг та аудит сприяють постійному вдосконаленню системи захисту прав споживачів, забезпечуючи високий стандарт якості та безпечності продукції та послуг.

Варто наголосити, що діалог та консультації є ключовими елементами ефективного взаємодії з громадськістю та споживачами в сфері захисту їхніх прав, що включає в себе кілька важливих аспектів:

1. Взаємодія з громадськістю:

– відкриті форуми та зустрічі: організація відкритих форумів та зустрічей, де представники влади можуть обговорювати питання захисту прав споживачів безпосередньо з представниками громадськості;

– громадські обговорення: проведення публічних обговорень щодо важливих питань та рішень, які стосуються прав споживачів.

2. Консультації зі споживачами:

– консультативні центри: створення консультативних центрів, де споживачі можуть отримати інформацію та консультації щодо своїх прав та обов'язків;

– онлайн-платформи: забезпечення онлайн-платформ для зручної консультації та вирішення питань споживачів.

3. Врахування думки громадськості:

– анкетування та опитування: проведення анкетувань та опитувань для збору думок та поглядів громадськості щодо питання захисту прав споживачів;

– експертні групи: залучення представників громадських організацій до експертних груп для спільного вирішення проблем.

4. Інформування та свідомість:

– інформаційні кампанії: проведення інформаційних кампаній для підвищення свідомості споживачів щодо їхніх прав та як вони можуть їх захищати;

– освітні програми: реалізація освітніх програм для споживачів щодо їхніх прав та обов'язків [396].

Отже, діалог та консультації створюють відкритий простір для обміну інформацією та думками між урядовими органами та споживачами, сприяючи створенню більш справедливої та ефективної системи захисту прав.

Варто наголосити, що сприяння інноваціям у сфері захисту прав споживачів передбачає впровадження новаторських підходів та технологій для поліпшення якості та ефективності системи. Цей аспект включає в себе кілька ключових елементів:

– використання ІТ-рішень: впровадження сучасних інформаційних технологій для автоматизації процесів обробки скарг, моніторингу якості товарів та послуг, а також забезпечення швидкого доступу споживачів до необхідної інформації;

– електронні платформи для захисту прав: створення електронних платформ та мобільних додатків, які дозволяють споживачам легко подавати скарги, отримувати консультації та взаємодіяти з владою на віртуальному рівні;

– аналіз біг-даних для виявлення тенденцій: використання аналізу великих обсягів даних для виявлення та прогнозування тенденцій у сфері захисту прав споживачів, що дозволяє оперативна реагувати на нові виклики;

– електронні системи освіти: розробка електронних систем навчання для споживачів щодо їхніх прав та обов'язків, використовуючи інтерактивні та доступні онлайн-ресурси;

– стимулювання інновацій у бізнесі: заохочення підприємств до впровадження інновацій у виробництві та обслуговуванні, що сприяє покращенню якості продукції та послуг для споживачів;

– глобальна співпраця в інноваціях: участь у глобальних ініціативах та обміні інноваційними рішеннями з іншими країнами для створення єдиної системи захисту прав споживачів на світовому рівні.

Крім цього, сприяння інноваціям допомагає адаптувати систему захисту прав споживачів до сучасних викликів та забезпечує її відповідність найновішим технологічним та соціальним тенденціям.

Варто зазначити, що відповідальність за порушення в сфері захисту прав споживачів означає, що особи чи організації, які порушують закони та стандарти, несуть наслідки за свої дії.

Таблиця 1.3

**Аспекти та заходи відповідальності
за порушення в сфері захисту прав споживачів**

Аспект	Заходи відповідальності
Правова відповідальність	– судова відповідальність: штрафи, компенсації, інші санкції; – медіаційне врегулювання конфліктів та скарг
Адміністративні заходи	– амуніційні штрафи; – тимчасова заборона на продаж певних товарів; – вилучення ліцензій
Громадська думка та репутація	– вплив на репутацію підприємства чи особи; – втрата довіри громадськості та клієнтів
Заходи законодавства	– прийняття нових законів та регуляцій; – посилення відповідальності за порушення прав споживачів
Співпраця із зацікавленими сторонами	– взаємодія з громадськістю, громадськими організаціями, профспілками та іншими зацікавленими сторонами; – вирішення проблем через діалог та консультації

Таблиця модифікована автором [177].

Загалом, вивчення організаційних засад публічного управління в сфері захисту прав споживачів виявило різноманітні аспекти та інструменти, спрямовані на створення ефективної системи захисту. Використання спеціалізованих органів, взаємодія з громадськістю, інформаційна прозорість, система повноважень та відповідальності, співпраця з суб'єктами господарювання та інші аспекти взаємодіють для забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів. Прагнення до інновацій, громадської участі та міжнародної співпраці додається до цього комплексу заходів для покращення якості та ефективності системи захисту прав споживачів. Важливо підкреслити, що тільки взаємодія всіх цих аспектів може гарантувати успішний захист прав споживачів в умовах сучасного глобалізованого світу.

Слід додати, що важливим аспектом в системі захисту прав споживачів є розуміння та свідомість як самих споживачів, так і виробників. Ініціатива з навчання та розвідки спрямована на забезпечення освіченості споживачів щодо їхніх прав і обов'язків. Освітні заходи мають на меті не лише інформувати, але й формувати навички критичного мислення, щоб споживачі могли свідомо приймати рішення та захищати свої інтереси.

Також навчання виробників високим стандартам обслуговування та виробництва є не менш важливим елементом. Воно сприяє підвищенню якості продукції, зменшенню ризику виникнення конфліктних ситуацій і визначенню оптимальних практик для задоволення потреб споживачів.

Такий комплексний підхід до освіти та навчання визначається метою створення екології взаєморозуміння між споживачами і виробниками, що сприяє розвитку сталих, довгострокових взаємовідносин та балансу в сфері захисту прав споживачів.

Доречно зазначено, що організаційні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів становлять фундаментальну основу для побудови ефективної та справедливої системи. Створення спеціалізованих органів, взаємодія з громадськістю, інформаційна прозорість, система повноважень та відповідальності, співпраця з суб'єктами господарювання, освіта та розвідка – ці принципи спільно забезпечують ефективний захист прав та інтересів споживачів.

Громадська участь та взаємодія з різними зацікавленими сторонами відіграють ключову роль у формуванні політик, спрямованих на задоволення потреб та врахування думки громадськості. Інформаційна прозорість надає споживачам необхідні знання для свідомих виборів, а система повноважень та відповідальності створює регулюючий механізм, що гарантує виконання визначених стандартів.

Співпраця з підприємствами та виробниками сприяє створенню партнерських відносин, що сприяють якісній та безпечній продукції. Освітні заходи для споживачів та виробників висвітлюють ключові аспекти правового та етичного поведіння.

Отже, ці засади разом складають гармонійну систему, яка не лише реагує на поточні проблеми, але й спрямована на проєктивний захист інтересів споживачів у сучасному світі.

Крім цього, організаційна засада навчання та розвідки грає важливу роль у забезпеченні інформованості та підвищенні обізнаності як самих споживачів, так і виробників. Освітні заходи спрямовані на усвідомлення прав та обов'язків споживачів, формування їхньої свідомої позиції при виборі товарів та послуг. Розвідка висвітлює сучасні тенденції та інновації, що сприяє підвищенню якості продукції та обслуговування.

Цільовий напрямок організаційної засади полягає у підготовці споживачів та виробників до взаємодії в умовах швидких змін та розвитку технологій. Інформований споживач та інноваційно налаштований виробник створюють умови для стабільного та конкурентоспроможного ринку.

Таким чином, організаційні основи взаємодії з громадськістю, інформаційної прозорості, системи повноважень і відповідальності, співпраці з суб'єктами господарювання, навчання і розвідки, а також створення спеціалізованих органів формують оптимальні умови для захисту та забезпечення прав споживачів у сучасному динамічному світі.

Необхідно підкреслити, що система повноважень та відповідальності є ключовим елементом ефективного управління та захисту прав споживачів. Як організаційна засада, вона передбачає чітке визначення обов'язків і відповідальності відповідних урядових органів та служб, що дозволяє забезпечити максимальну ефективність у виконанні завдань. Система включає розподіл функцій і повноважень між різними інстанціями, що дає змогу уникнути дублювання зусиль та забезпечити злагоджене функціонування всіх компонентів системи. Визначення чітких меж відповідальності дозволяє кожному органу чи службі сконцентруватися на своїх специфічних завданнях, що сприяє підвищенню оперативності та точності в управлінських рішеннях.

Додатково, така система сприяє створенню прозорих механізмів контролю та моніторингу, що дозволяє виявляти та усувати можливі недоліки у процесі

захисту прав споживачів. Важливим аспектом є також встановлення чітких процедур для обліку та аналізу результатів виконання завдань, що забезпечує можливість своєчасного реагування на зміну ситуації та адаптацію до нових викликів.

Таким чином, організаційна система повноважень і відповідальності є основою для систематичного підходу до управління і захисту прав споживачів, сприяючи ефективному виконанню політики у цій сфері та забезпечуючи належний рівень захисту прав громадян.

Основні аспекти цієї засади включають визначення обов'язків урядових структур захисту прав споживачів, встановлення механізмів взаємодії між різними рівнями управління та чітку відповідальність за реалізацію конкретних заходів.

Запровадження ефективної системи повноважень та відповідальності сприяє вирішенню та упередженню проблем в сфері захисту прав споживачів, а також сприяє впровадженню інновацій та вдосконаленню стандартів обслуговування. Організаційні засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів є необхідним елементом для створення стійкого, прозорого та взаємодійного середовища, в якому права та інтереси споживачів є гарантованими та ефективно захищеними.

Варто наголосити, що співпраця з суб'єктами господарювання щодо встановлення партнерських відносин з підприємствами та виробниками є ключовим елементом організаційних засад управління захистом прав споживачів. Ця засада передбачає активну взаємодію держави з суб'єктами господарювання для забезпечення дотримання встановлених стандартів та якості продукції.

Головні аспекти цього підходу включають укладення партнерських угод, впровадження системи моніторингу якості продукції, ініціювання консультаційних процесів між урядовими органами та представниками бізнесу.

Ефективна співпраця з суб'єктами господарювання сприяє виявленню та вирішенню проблем виробництва та обслуговування, а також доопрацюванню

інсуючих та розробці нових стандартів, що враховують як інтереси підприємств, так і права споживачів. Такий підхід стимулює підприємства до впровадження високих стандартів виробництва та обслуговування.

Крім цього, співпраця між державою та бізнесом є важливим елементом стабільної системи захисту прав споживачів, яка сприяє забезпеченню якості та безпечності продукції на ринку.

Отже, організаційні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів формують основу ефективної та справедливої системи захисту прав споживачів, забезпечуючи їхню безпеку, інтереси та задоволення потреб у сучасному світі.

Висновки до першого розділу

У першому розділі дисертації досліджено теоретико-методологічні засади розвитку механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні. Детально проведено аналіз історичних аспектів, понятійно-категоріального апарату та організаційних засад розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів.

1. Узагальнено історичний розвиток системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Становлення та розвиток системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні пройшло через кілька ключових етапів: етап активного становлення (1991-2010 роки), етап зміни акцентів та організаційно-правових трансформацій (2011-2013 роки), етап розвитку вектора на європейські стандарти (2014-2021 роки), та етап управління захистом прав споживачів під час воєнного стану (2022-по теперішній час). Кожен з цих етапів відіграв важливу роль у формуванні сучасної системи захисту прав споживачів, впливаючи на її структуру, функціональні обов'язки та нормативно-правову базу.

2. Визначено основні терміни і поняття, такі як “споживач”, “захист прав споживачів” та “публічне управління у сфері захисту прав споживачів”, є

фундаментальним для глибшого розуміння і удосконалення існуючих підходів і стратегій у цій галузі. “Споживач” визначено як фізична особа або група осіб, що мають намір замовити або використати придбані товари, продукцію чи послуги для особистих або соціальних потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника. “Захист прав споживачів” уточнено як комплекс правових, соціальних, економічних і адміністративних заходів, що забезпечують безпечність та якість товарів і послуг, інформованість про них, захист від недобросовісних продавців та виробників, а також механізми відшкодування збитків у разі порушення їхніх прав. “Публічне управління у сфері захисту прав споживачів” визначено як діяльність державних органів і установ, спрямовану на регулювання, контроль, нагляд та підтримку системи захисту прав споживачів, включаючи розробку та впровадження політик, стратегій, законодавчих та нормативних актів.

3. Встановлено важливість комплексного підходу до реалізації ефективної системи захисту прав споживачів. Це включає активну взаємодію з громадськістю, яка є важливою складовою для розуміння реальних потреб і очікувань споживачів. Взаємодія з громадськістю сприяє підвищенню прозорості процесів, залученню громадян до моніторингу і оцінки діяльності державних органів. Прозорість інформації є ключовим фактором для забезпечення довіри громадян до системи управління, дозволяючи їм отримувати повну і достовірну інформацію про свої права та обов'язки. Чітке визначення повноважень та відповідальності між різними органами влади та суб'єктами господарювання запобігає дублюванню функцій, зменшує бюрократію і сприяє більш ефективному використанню ресурсів. Співпраця з суб'єктами господарювання дозволяє залучати бізнес до спільних проектів і ініціатив, що сприяють підвищенню якості товарів і послуг на ринку.

4. Узагальнено інноваційні механізми, такі як партнерства з бізнесом і впровадження систем моніторингу якості та безпечності. Інноваційні механізми є критично важливими для сучасного публічного управління у сфері захисту

прав споживачів. Партнерства з бізнесом створюють можливості для обміну досвідом і ресурсами, що дозволяє розробляти і впроваджувати нові стандарти якості і безпечності продукції. Такі партнерства можуть включати спільні науково-дослідні проекти, тренінги для підвищення кваліфікації працівників, а також програми сертифікації, що сприяють підвищенню рівня довіри споживачів до продукції на ринку. Впровадження систем моніторингу якості та безпечності дозволяє своєчасно виявляти і реагувати на порушення стандартів, забезпечуючи споживачам високу якість товарів і послуг. Це також сприяє створенню конкурентного середовища, де підприємства змагаються за споживачів, пропонуючи безпечну і якісну продукцію.

5. Доведено, що громадська участь дозволяє урядовим органам відповідати на потреби та очікування споживачів та є ключовим елементом у забезпеченні ефективного публічного управління. Вона дозволяє урядовим органам краще розуміти потреби та очікування споживачів, адаптуючи політики і стратегії відповідно до змін на ринку. Залучення громадян до процесів прийняття рішень сприяє підвищенню легітимності управлінських рішень, забезпечує прозорість і підзвітність влади. Інструменти громадського контролю, такі як громадські ради, опитування і публічні обговорення, дозволяють споживачам безпосередньо впливати на політику у сфері захисту прав споживачів. Це не тільки підвищує ефективність управлінських рішень, але й сприяє формуванню свідомого споживчого суспільства, де громадяни активно відстоюють свої права.

6. Обґрунтовано теоретичну та методологічну основу для подальших досліджень у сфері публічного управління захистом прав споживачів. Визначені ключові аспекти і підходи, що необхідно враховувати при розробці та впровадженні ефективних механізмів у цій галузі. Це включає аналіз історичних аспектів розвитку системи захисту прав споживачів, визначення основних понять і категорій, а також вивчення організаційних засад впровадження механізмів захисту прав споживачів. Ці теоретичні та методологічні засади є важливими для подальших наукових досліджень, розробки практичних рекомендацій та впровадження ефективних управлінських рішень, що сприяють

підвищенню якості та безпеки товарів і послуг на ринку, а також захисту прав споживачів в Україні.

Основні наукові результати даного розділу опубліковано в працях автора [35; 36; 42; 44; 52].

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

2.1 Нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів

Нормативно-правова база публічного управління у сфері захисту прав споживачів визначається сукупністю законів, нормативів та правил, які регулюють взаємодію між владними структурами та громадянами у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів. Ця база має на меті створення чіткого правового базису для забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів.

Нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів отримала детальне дослідження у працях багатьох вітчизняних вчених. Вагомий внесок у розвиток цієї тематики зробили такі науковці, як: Ю. Атаманова [280], М. Дибчинська [441], Л. Задихайло [280], Н. Кравченко [182], В. Куйбіда [196], Т. Маматова [209-212], М. Парасюк [263], О. Поліщук [274], Ю. Радченко [184], В. Савченко [352], Н. Салухіна [355], Л. Сатир [358; 359], Г. Яновицька [456-471].

Нормативно-правова база включає в себе законодавчі акти, спрямовані на регулювання:

- прав споживачів: закони та нормативи, що визначають права та обов'язки споживачів, механізми їх захисту та компенсації;
- якості та безпечності продукції: правила, що встановлюють стандарти якості, вимоги до безпечності продукції та відповідальність виробників за їх дотримання;
- системи розгляду скарг: процедури та правила розгляду скарг споживачів, включаючи механізми врегулювання конфліктів та судові процеси;
- антимонопольного законодавства: правові акти, спрямовані на запобігання монопольному поведінню та захист конкуренції на ринку;

– інших аспектів захисту прав споживачів: законодавство, що стосується реклами, правил лояльності, відшкодування шкоди тощо [243].

Ця база визначає правовий контекст та рамки для взаємодії між державними органами, підприємствами та споживачами з метою забезпечення справедливих та безпечних умов для всіх сторін.

Доречно наголошено, що нормативно-правова база публічного управління у сфері захисту прав споживачів також визначає відповідальність державних органів за виконання цих законів та ефективність заходів захисту. Вона є основою для розробки та впровадження стратегій, спрямованих на постійне вдосконалення системи захисту прав споживачів.

Законодавчі акти можуть бути спрямовані на удосконалення механізмів реагування на сучасні виклики та технологічні інновації, враховуючи змінювані потреби та очікування споживачів. Важливим аспектом нормативно-правової бази є її доступність та зрозумілість для громадян, що сприяє ефективній реалізації та захисту їхніх прав. Таким чином, нормативно-правова база визначає правові рамки та стандарти, які регулюють взаємодію всіх сторін у сфері захисту прав споживачів, сприяючи створенню балансу між інтересами споживачів та бізнесу, а також забезпечуючи високий рівень якості та безпечності продукції на ринку.

Правове регулювання відносин в споживчій сфері пов'язане з процесом трансформації правових приписів у площину фактичних індивідуальних дій підприємця і споживача. Внаслідок чого у останнього виникає суб'єктивне цивільне право на захист у разі порушення підприємцем якісних та кількісних умов, які є визначеними для критерій належного виконання зобов'язання з продажу товару, надання послуг чи виконання роботи споживачу [163, с.211]. Суб'єктивне право споживача підлягає захисту способами, які передбачені Цивільним кодексом України у випадку його порушення, невизнання або оспорювання (ч.1 ст. 15 ЦК України) [418].

Споживчі відносини в Україні регулюються основними законодавчими актами, включаючи Конституцію України [168], Закон України “Про захист

прав споживачів” [301; 302], Цивільний кодекс України [418], Господарський кодекс України [83] та інші нормативно-правові акти.

Конституція України визначає основні правові засади, які є важливими для споживачів. Згідно зі статтею 42 Конституції України, держава має захищати права споживачів, здійснювати контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяти діяльності громадських організацій споживачів. Стаття 50 надає кожному право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди, а також право на вільний доступ до інформації про стан довкілля, якість харчових продуктів і предметів побуту [168].

Закон України “Про захист прав споживачів” та інші нормативні акти з питань захисту прав споживачів регулюють всі ситуації, коли громадянин є споживачем, тобто особою, яка придбала, замовила, використовує або має намір придбати або замовити товари, роботи або послуги для особистих побутових потреб. Згідно з цими нормативами, споживач має право вимагати від продавця, виробника або виконавця, щоб якість придбаного ним товару, виконаної роботи або наданої послуги відповідала вимогам нормативних документів, умов договору, а також інформації про товари або послуги, яку надає продавець або виготівник [301].

Цивільний кодекс України регулює договірні відносини між споживачем та продавцем або виробником під час купівлі товару. Він визначає права та обов'язки сторін у випадках обміну товару, продажу неналежної якості товару, порядок задоволення вимог покупця щодо заміни товару або усунення недоліків [418].

Загалом, цивільно-правовий захист прав та законних інтересів споживачів полягає у можливості їхньої дії для захисту своїх порушених прав та інтересів, а також у діяльності державних органів та громадських формувань щодо запобігання, припинення та відновлення порушених прав.

Сучасна дослідниця Дудла І. підкреслює значення принципів у правовому регулюванні захисту прав споживачів. Вона зазначає, що ці принципи є

вихідними началами і основними положеннями, які забезпечують єдність норм у цій системі прав і обов'язків, визначають загальну спрямованість і тенденції розвитку правозахисного механізму. Вони також дозволяють краще зрозуміти суть цивільного законодавства про захист прав споживачів і сприяють виконанню державних завдань щодо підтримання високої якості життя [117].

О.Письменна вважає, що в умовах інтернаціоналізації економічних зв'язків з'явилася потреба в уніфікації законодавства різних країн у сфері захисту прав споживачів, що успішно реалізується в країнах Європейського Союзу. Проте спільною проблемою для всіх національних правових систем є певна невідповідність між теоретичною можливістю захистити свої права споживачем і фактичною реалізацією суб'єктивного права на захист [265, с.140].

Принципи захисту прав споживачів мають базуватися на загально-правових принципах: законності, рівності всіх перед законом і судом, неприпустимості дискримінації, визнання, дотримання і захисту прав і свобод людини і громадянина.

Розкриваючи принципи захисту прав споживачів, слід враховувати і змішану правову природу цих відносин. Наприклад, ключовими галузевими принципами цивільного права є: заборона свавільного втручання в особисте життя людини, неприпустимість позбавлення права власності, свобода договору, судовий захист цивільних прав та інтересів, а також справедливість, добросовісність і розумність. У сфері господарського права важливими принципами є: законність, свобода підприємницької діяльності, свобода укладення договору, юридична рівність різних форм власності, свобода конкуренції та обмеження монополізму, а також право на отримання прибутку.

До спеціальних принципів захисту прав споживачів відносять:

- гармонійне поєднання приватноправових і публічно-правових засад у цивільно-правовому регулюванні захисту прав споживачів;
- державну підтримку захисту прав споживачів;
- інформування;

- обмеження свободи договору;
- захист слабкої сторони [117].

У сфері захисту прав споживачів принципи, які визначають поведінку продавця (виконавця) споживчого договору, займають ключову роль. Ці категорії відображені у цивільному законодавстві, зокрема в статті 3 Цивільного кодексу України, а також у статті 550 Цивільного кодексу України (зобов'язання повинні виконуватись згідно з принципами добросовісності, розумності та справедливості) і статті 627 Цивільного кодексу України (сторони мають свободу вибору контрагента і визначення умов договору, з урахуванням чинних правових актів, звичаїв ділового обороту, а також вимог розумності та справедливості) та інших норм [416].

Г. Яновицька зазначає, що ці категорії є оціночними і не визначаються позитивним правом. Тому їх розуміння та застосування мають базуватися не лише на юридичних приписах, а й на суспільних уявленнях (моральних, релігійних) про те, що є справедливим, добросовісним та розумним. Лише в цьому контексті можливе узгодження юридичних і моральних норм у правовому регулюванні суспільних відносин [456, с.77].

Захист прав споживачів насамперед здійснюють самі споживачі, а також уповноважені державні та недержавні органи. Наприклад, відповідно до статті 26 ЗУ “Про захист прав споживачів” [301], центральний орган виконавчої влади, який реалізує державну політику у сфері контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, відповідає за цей контроль та забезпечує виконання державної політики щодо захисту прав споживачів. На наш погляд, сфера впливу Кабінету Міністрів України в питаннях захисту прав споживачів повинна бути розширена для ефективної реалізації цих прав.

Захист прав споживачів є ключовим аспектом сучасного суспільства. Для забезпечення цього захисту в публічному управлінні застосовуються різні механізми, закріплені в нормативно-правових актах. Основні нормативно-правові акти, що регулюють використання цих механізмів для захисту прав споживачів, наведені в *Додатку І*.

На сьогодні в Україні діє Закон “Про захист прав споживачів”, прийнятий у 1991 році з численними змінами та доповненнями [301]. Цей закон встановлює основні принципи та механізми захисту прав споживачів, права та обов'язки учасників відносин у сфері обігу товарів і послуг. Однак він має низку недоліків, таких як відсутність регулювання питань захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі, відсутність ефективних механізмів захисту від недобросовісної торговельної діяльності, неефективний захист прав споживачів у гарантійному обслуговуванні продукції тощо. Крім того, в існуючому Законі є норми, які не працюють взагалі або є надто обтяжливими для бізнесу [301].

Недоліки даного закону включають: 1) застарілість: не враховує сучасні технологічні та ринкові реалії; 2) недостатня ефективність виконання: існують недоліки у механізмах контролю та виконання встановлених правил і норм; 3) недостатнє регулювання нових ринків: може не враховувати особливості специфічних ринків, таких як ринок електронної комерції; 4) недостатня захищеність споживачів: деякі положення можуть бути недостатньо конкретизованими або не забезпечувати належного захисту прав споживачів; 5) невідповідність міжнародним стандартам: може не відповідати міжнародним стандартам захисту прав споживачів. Ці недоліки призводять до недостатньої ефективності Закону в захисті прав споживачів та вимагати його перегляду, доопрацювання та модернізації.

Закон України “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів” від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР [310] детально регламентує стандарти і вимоги, спрямовані на забезпечення безпечності та високої якості харчових продуктів, що виробляються та реалізуються на території України. Встановлює принципи, які повинні бути дотримані при виробництві, транспортуванні, зберіганні та реалізації харчових продуктів, зокрема стосовно їхньої безпеки, поживної цінності, маркування та упаковки. Він також передбачає механізми контролю за дотриманням цих вимог та встановлює відповідальність за порушення встановлених норм. Проте, недоліком є недостатній рівень конкретизації вимог та принципів, що

призводить до розбіжностей в трактуванні правил та ускладнює їхню практичну реалізацію. Також не забезпечує належний контроль за дотриманням цих вимог у всіх етапах життєвого циклу продуктів.

Так, прогалини Закону України “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів” включають:

- недостатня конкретизація та деталізація вимог щодо контролю за якістю та безпечністю харчових продуктів;
- недостатня ефективність механізмів контролю та нагляду за дотриманням стандартів безпечності харчових продуктів;
- недолік чітких механізмів взаємодії між державними органами, виробниками та споживачами для забезпечення безпечності та якості харчових продуктів;
- недостатня відповідність стандартів безпечності та якості харчових продуктів міжнародним нормам та стандартам;
- необхідність удосконалення процедур оцінки ризиків та впровадження превентивних заходів для запобігання потенційним загрозам здоров'ю споживачів [310].

Постановою Кабінету Міністрів України [297] від 15 червня 2006 року № 833 було затверджено Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів. Цей порядок встановлює процедури та вимоги для здійснення торговельної діяльності та надання послуг на ринку споживчих товарів. Він включає в себе такі аспекти, як організація торгових майданчиків, правила ведення торгівлі, захист прав споживачів, процедури вирішення спорів та інші важливі аспекти регулювання ринку споживчих товарів.

Важливо наголосити, що Наказ Міністерства економіки України № 104 від 19 квітня 2007 року детально визначає правила та умови, які стосуються організації, проведення та контролю роздрібної торгівлі товарами, що не належать до продовольчих. Вона встановлює вимоги до просторового та технічного обладнання торговельних майданчиків, визначає процедури

зберігання та представлення товарів, а також встановлює правила взаємодії між продавцями та споживачами. Постанова також містить вимоги щодо дотримання прав споживачів, включаючи правила повернення товарів та умови гарантійного обслуговування. Вона спрямована на забезпечення високого рівня якості торговельних послуг та захисту прав споживачів в контексті роздрібної торгівлі непродовольчими товарами [299]. Ці Правила визначають норми та вимоги, що стосуються організації роздрібної торгівлі з нехарчовими товарами в Україні. Вони охоплюють широкий спектр питань, включаючи стандартизацію торгових приміщень, умови зберігання товарів, правила взаємодії з покупцями, технічні та санітарні вимоги до обладнання магазинів, а також правила обліку товарів та ведення торговельної документації. Цей наказ спрямований на забезпечення високих стандартів безпеки та якості непродовольчих товарів у магазинах, а також на створення комфортних умов для покупців.

Закон України “Про загальну безпечність нехарчової продукції” від 02 грудня 2010 року № 2736-VI [293] детально регламентує стандарти та вимоги, спрямовані на забезпечення безпечності різноманітної нехарчової продукції на території України. Закон включає в себе вимоги щодо виробництва, транспортування, зберігання та реалізації такої продукції з метою захисту споживачів від можливих небезпек. Встановлює принципи безпечної експлуатації різних видів нехарчової продукції, включаючи вироби з побутової техніки, лікарські засоби, побутову хімію, хімічні речовини тощо. Також він передбачає механізми контролю та нагляду за дотриманням встановлених вимог, визначає відповідальність за порушення цих норм та встановлює процедури реагування на можливі небезпечні ситуації.

Важливо наголосити, що недоліки Закону України “Про загальну безпечність нехарчової продукції” включає: 1) недостатня чіткість та конкретизація вимог щодо безпечності різноманітних нехарчових продуктів, що призводить до нечіткого розуміння і виконання виробниками та контролюючими органами; 2) недоцільність в регулюванні деяких аспектів

безпеки нехарчових продуктів, що може призвести до недостатньої захищеності споживачів від потенційних ризиків; 3) недостатня ефективність механізмів контролю та нагляду за дотриманням вимог безпеки нехарчових продуктів; 4) необхідність удосконалення процедур оцінки ризиків та впровадження превентивних заходів для запобігання потенційним небезпекам для здоров'я та безпеки споживачів; 5) необхідність уточнення та доповнення стандартів та вимог щодо етикетування, маркування та упаковки нехарчових продуктів для забезпечення належного рівня інформації для споживачів.

Важливо наголосити, що Закон України “Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності” від 19 травня 2011 року № 3392-VI року визначає перелік необхідних дозвільних документів, які потрібно отримати для здійснення різних видів господарської діяльності в Україні. Цей закон спрямований на упорядкування процедур отримання дозволів та ліцензій, що має сприяти створенню сприятливих умов для розвитку підприємництва та підтримки бізнесу в Україні.

Закон України “Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції” від 19 травня 2011 року № 3390-VI [285] детально регулює відповідальність за збитки, що виникають внаслідок недоліків або дефектів у товарах, які перебувають у обігу. Закон встановлює права та обов'язки споживачів та виробників у разі виявлення дефектів, механізми компенсації збитків, а також порядок вирішення спорів у цій сфері.

Більш детально, цей Закон визначає:

- права споживачів на отримання відшкодування шкоди, завданої недоліками у продукції;
- обов'язки виробників у забезпеченні безпеки та якості продукції, а також у компенсації завданої шкоди;
- процедури та строки звернення споживачів у випадку виявлення дефектів;
- механізми вирішення спорів між сторонами, включаючи можливість поза процесуального врегулювання та судовий шлях.

Недоліком є недостатня конкретизація чи неоднозначність деяких положень Закону, що може ускладнити процес вирішення спорів та застосування відповідальності у практиці.

Постановою Кабінету Міністрів України [296] № 667 від 02 вересня 2015 року було затверджено Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Це Положення визначає структуру, функції та завдання цієї служби як центрального органу виконавчої влади відповідно до чинного законодавства. Воно регулює діяльність служби для забезпечення безпечності та якості харчових продуктів на ринку, а також захисту прав і інтересів споживачів.

Слід зазначити, що Постанова КМУ від 27 грудня 2017 року № 983-р "Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року" [295] стосується впровадження окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів". Її основною метою є конкретизація та реалізація певних аспектів цього Закону для забезпечення захисту прав споживачів. Постанова містить конкретні вимоги до виконання законодавства з питань захисту прав споживачів, а також процедури та механізми їх захисту у випадку порушень. Вона також охоплює інші аспекти, що стосуються прав та обов'язків споживачів та виробників товарів і послуг. Детальніше про зміст постанови можна дізнатися, ознайомившись з самим документом або офіційним коментарем, який містить пояснення щодо його змісту та практичного застосування.

Закон України "Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин" від 18 травня 2017 року № 2042-VIII встановлює правила та механізми для проведення державного контролю у сфері харчових продуктів, кормів, побічних продуктів тваринного походження, а також забезпечення здоров'я та благополуччя тварин. Закон визначає вимоги до якості та безпеки харчових продуктів і кормів, відповідність стандартам виробництва, а також процедури ветеринарного контролю та нагляду за

умовами утримання тварин. Основною метою цього закону є забезпечення безпечності та якості продуктів харчування для споживачів, а також захист благополуччя і прав тварин [289].

Закон України “Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів” від 06 грудня 2018 року № 2639-VIII [307] визначає обов'язковість надання споживачам повної та достовірної інформації про харчові продукти, включаючи їх склад, харчову цінність, виробника та умови зберігання. Він також може включати в себе вимоги до маркування продуктів та регулювання інформації, яка надається у рекламі. Основна мета цього закону – захист прав споживачів та забезпечення їхньої безпеки та здоров'я через доступ до достовірної інформації про харчові продукти.

Слід зазначити, що Наказ № 253 від 17 травня 2023 року, виданий Міністерством фінансів України, затверджує Порядок проведення перевірок з контролю якості аудиторських послуг та інших перевірок. Цей Порядок визначає процедури та умови, за яких здійснюються перевірки з метою контролю якості аудиторських послуг та інших аудиторських перевірок. Він містить вимоги до організації перевірок, визначення повноважень контролюючих органів, критерії їх проведення та відповідальність за порушення встановлених правил. Ця постанова спрямована на забезпечення ефективного контролю якості аудиторських послуг та дотримання вимог законодавства у цій сфері.

Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 червня 2023 року № 3153-IX, який ще не набрав чинності, але є в сфері законодавства, спрямованим на зміцнення захисту інтересів споживачів. Цей закон передбачає широкий спектр новаторських рішень та механізмів, спрямованих на гарантування прав і безпеки споживачів в Україні. Метою розробки нового “євроінтеграційного” закону є наближення національного законодавства про захист прав споживачів до стандартів Європейського Союзу та узгодження системи захисту прав споживачів в Україні з принципами та практиками ЄС [302].

Цей закон, віддавши перевагу поліпшенню якості життя та забезпеченню рівних умов для співіснування між споживачами та постачальниками, встановлює:

- *сучасні стандарти захисту*: відповідає сучасним викликам і включає в себе високі стандарти захисту прав споживачів у всіх сферах життя;
- *чітке визначення прав та обов'язків*: він пропонує чітке визначення прав та обов'язків як для споживачів, так і для постачальників, щоб забезпечити прозорість та справедливість у відносинах між ними;
- *механізми врегулювання спорів*: встановлює ефективні механізми врегулювання спорів та конфліктів, щоб забезпечити швидке та справедливе вирішення суперечок;
- *заходи протидії обману*: він передбачає ретельний контроль за дотриманням правил реклами та запобігання маркетинговому обману, щоб споживачі отримували достовірну інформацію про товари та послуги.

Важливо зазначити, що з моменту початку воєнної агресії 24 лютого 2022 року, дії уряду України були спрямовані на задоволення критичних потреб у сфері національної оборони та безпеки, а також на розв'язання термінових проблем, пов'язаних із воєнними діями. Водночас здійснюються заходи щодо полегшення умов ведення бізнесу під час війни та відновлення національної економіки.

Відповідно до Указу Президента України № 64/2022 від 24 лютого 2022 та Закону України № 2102-IX від 24 лютого 2022, в Україні введено воєнний стан. Для максимального сконцентрування ресурсів на оборонні потреби та підтримку економіки, уряд припинив проведення планових і позапланових перевірок у сфері державного нагляду та контролю (згідно з постановою Кабінету Міністрів України № 303 від 13 березня 2022 року) [313].

На час воєнного стану також діє мораторій на перевірки у сфері захисту прав споживачів. В умовах обмеження перевірок, велике значення набуває підхід до “свідомого споживання”.

Наразі в Україні спостерігаються такі поширені порушення у сфері

захисту прав споживачів:

- надання житлово-комунальних послуг неналежної якості;
- невідшкодування коштів споживачам;
- порушення умов гарантійного ремонту;
- отримання товарів неналежної якості;
- відсутність повної та достовірної інформації про товари та продавців у інтернет-магазинах та інших онлайн ресурсах [377].

Таким чином, з початку воєнного стану спостерігається значне зростання випадків порушення конституційних прав споживачів. Це особливо виражається у наданні послуг та товарів неналежної якості, невідшкодуванні коштів, а також відсутності адекватної інформації про товари та послуги в інтернет-магазинах. Введення мораторію на проведення перевірок під час воєнного стану ускладнює контроль за дотриманням прав споживачів, знижує їх захищеність та сприяє зловживанням з боку деяких бізнес-структур.

З урахуванням цих факторів, існує нагальна потреба у формуванні ефективних механізмів захисту прав споживачів, що вимагає розробки та імплементації цілеспрямованих стратегій і політик, зокрема впровадження сучасних цифрових інструментів для забезпечення прозорості та доступу до інформації. Такі дії дозволять підвищити рівень довіри споживачів та зміцнити загальну стійкість ринку до негативних впливів військових конфліктів та інших кризових явищ.

Отже, нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів є ключовим інструментом для забезпечення безпеки, якості та прав споживачів. Нинішні законодавчі акти визначають обов'язки державних органів, органів місцевого самоврядування та громадських організацій у забезпеченні захисту прав споживачів. Проте, існуючі недоліки в законодавстві включають недостатню ясність вимог, недоцільність регулювання та потребу в удосконаленні контрольних механізмів. Виправлення цих недоліків і постійне удосконалення законодавства сприятиме підвищенню рівня захисту прав споживачів в Україні.

Особливо важливо підкреслити, що Стратегія фінансового сектору України до 2025 року [385] має на меті подальше реформування та розвиток фінансового сектору за основним стратегічним напрямом: “V Інноваційний розвиток”. Однією з ключових стратегічних цілей цієї стратегії є сприяння розвитку ринку FinTech, цифрових технологій та платформ для регуляторів. Реалізація цих заходів запланована Національним банком України спільно з іншими державними органами до кінця 2024 року, що, на наш погляд, сприятиме підвищенню рівня захисту прав і законних інтересів споживачів фінансових послуг.

Проте, аналіз чинного законодавства вказує на те, що воно не враховує належним чином особливості надання фінансових послуг споживачам за допомогою ІТ-технологій. Нормативно-правові акти, які регулюють ринки фінансових послуг, лише фрагментарно врегульовують процедури захисту прав споживачів у цьому напрямі. Додатково, законодавство не передбачає змін у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг на засадах цифровізації, не забезпечуючи належного регулювання правового режиму Інтернет-магазинів та інших електронних бізнес-ресурсів [382].

У законодавстві відсутнє універсальне визначення термінів “власник сайту” та “користувач сайту”. Також профільний Закон, який регулює сферу електронної комерції, не враховує права та обов'язки власника та користувача сайту. Це призводить до недоліків у регулюванні надання електронних фінансових послуг, таких як обмеженість нормативно-правового закріплення, невідповідність найкращим світовим стандартам та повільна імплементація у національне законодавство положень, що регулюють зазначені процедури.

Для вирішення цих проблем пропонується внести зміни до законодавства, надавши Держпродспоживслужбі право звертатися до провайдерів Інтернет-послуг для обмеження доступу до веб-сайтів суб'єктів господарювання, які займаються нечесною підприємницькою діяльністю та порушують законодавство про захист прав споживачів. Крім того, рекомендується звільнити суб'єктів господарювання від обов'язку створювати обмінний фонд

товарів та ввести можливість надання документів, що підтверджують гарантійні зобов'язання, в електронному вигляді.

У воєнний та післявоєнний періоди, продовження формування системи державних органів у сфері захисту прав споживачів в Україні потребує розробки відповідної концепції, стратегії та програми, які будуть реалізовувати адекватну комплексну політику. Ця політика має охоплювати такі основні напрями:

- активізація процесів адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства та практик ЄС, включаючи створення асоціацій захисту прав споживачів, запровадження інституту омбудсмена та удосконалення механізму досудового розгляду скарг та розв'язання спорів;
- доопрацювання законодавства з питань захисту прав споживачів, зокрема щодо обсягу та порядку обов'язкового розкриття інформації фінансовими та іншими установами;
- координація роботи органів, що здійснюють державне регулювання споживчих послуг та інших центральних органів виконавчої влади;
- запровадження державного регулювання процедури оцінювання рівня дотримання прав споживачів;
- сприяння запровадженню системи компенсаційних механізмів на ринках фінансових послуг;
- реалізація державних цільових програм підготовки спеціалістів з зазначених напрямів;
- забезпечення інформування населення через засоби масової інформації про послуги фінансових установ та про можливі ризики споживачів.

Комплексна програма на наступні п'ять років має забезпечити реалізацію державної споживчої політики, яка буде враховувати наслідки війни на території України, а також досвід і прояви світової фінансової кризи в національній економіці. Основною метою є запровадження ефективних механізмів для захисту від кризових наслідків та надійного захисту прав

споживачів.

Удосконалення нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів повинно включати посилення контрольних заходів, розширення прав споживачів на доступ до інформації та консультацій, а також впровадження ефективних механізмів для врегулювання конфліктів між споживачами та продавцями. Важливо також забезпечити доступність правової інформації для споживачів, щоб вони могли усвідомлено використовувати свої права. Додатково, активна участь громадських організацій і розвиток механізмів громадського контролю можуть сприяти більш ефективному захисту прав споживачів.

Таким чином, використання механізмів у публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів полягає в тому, що законодавство в цій сфері має чітко встановлювати основні принципи, права та обов'язки як для споживачів, так і виробників, постачальників та продавців. Воно має забезпечити реалізацію сучасних механізмів захисту прав споживачів, включаючи право на якісні товари та послуги, інформованість, компенсацію шкоди, а також забезпечити відповідальність за порушення цих прав. Важливо зазначити, що деякі нормативно-правові акти мають суттєві недоліки, такі як складність процедур, недостатня ефективність контролю та вимоги, що не відповідають сучасним викликам та потребам споживачів. Тому необхідне оновлення та удосконалення законодавства у цій області для забезпечення ефективного захисту прав споживачів.

Отже, відзначаємо, що незважаючи на окремі зміни у нормативно-правовому регулюванні, існуюча система захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг повинна пройти зміни відповідно до світових та європейських тенденцій у цих процесах і знайти своє відображення у напрямі цифровізації відносин між органами державної влади та споживачами.

В Україні потрібно розробити, закріпити на нормативному рівні та впровадити Комплексну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг на період з 2025 по 2030 роки. Цей документ

визначатиме пріоритетні напрямки та завдання реформ у сфері споживчих прав з урахуванням наслідків війни на території України та проявів світової фінансової кризи в національній економіці. Зміст програми повинен координувати дії в галузі забезпечення споживчої безпеки у сфері фінансових послуг на всіх рівнях – від окремих громадян до галузей економіки.

2.2 Структурно-функціональний аналіз публічного управління у сфері захисту прав споживачів

У сучасному суспільстві, де взаємовідносини між виробниками та споживачами стають все більш складними, система публічного управління захистом прав споживачів набуває особливого значення. Основним завданням цієї системи є забезпечення балансу між інтересами підприємств та правами тих, хто використовує їхню продукцію чи послуги. Важливим стає структурно-функціональний аналіз системи, який дозволяє розглядати її складові та функції у взаємозв'язку.

Структурно-функціональний аналіз публічного управління у сфері захисту прав споживачів був предметом досліджень багатьох вітчизняних вчених. Серед них можна виділити таких авторів, як: Ю. Атаманова [280], О. Білик [271], О. Гончарук [80], М. Дибчинська [441], І. Дудла [117], Л. Задихайло [280], Л. Іваненко [138], В. Куйбіда [196], Я. Левицька [271], Т. Маматова [209-212], М. Парасюк [263], Н. Піцурія [269], Р. Пожоджук [272], О. Салухіна [355], Л. Сатир [358; 359], О. Сидоренко [362-366], І. Шкурат [362-366], О. Соколова [375], О. Сушинський [387], О. Твердохліб [388; 389], Б. Цимбал [421], Г. Яновицька [456-471], І. Шовкун [441], Ю. Крегул [184], Ю. Радченко [184], О. Зверєва [136].

Розглянемо ключові елементи системи управління захисту прав споживачів для більш глибокого розуміння її функцій та впливу на сучасну економічну обстановку.



Рис. 2.1 Основні компоненти системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Розроблено автором за джерелом [77].

Необхідно акцентувати увагу на тому, що законодавча база в сфері захисту прав споживачів є фундаментальним елементом, який визначає правовий статус споживача та встановлює правила взаємодії між споживачем і підприємствами. Слід розглянути це більш детально:

1. Визначення прав і обов'язків споживачів:

- *гарантії якості*: закон визначає права споживачів на якість товарів і послуг, а також встановлює вимоги до їхньої безпеки та функціональності;
- *право на інформацію*: споживачі мають право на отримання чіткої та правдивої інформації про товар чи послугу до їхньої покупки.

2. Надання повноважень правоохоронним органам:

– *контроль та нагляд*: закон визначає повноваження органів, що відповідають за контроль за виконанням законодавства в сфері захисту прав споживачів;

– *покарання за порушення*: закон надає можливість застосування санкцій чи штрафів у випадку порушення прав споживачів підприємствами [48].

3. Механізми врегулювання спорів:

– *альтернативні методи врегулювання спорів*: закон може передбачати процедури альтернативного вирішення спорів, такі як медіація чи арбітраж, для ефективного вирішення конфліктів.

4. Захист вразливих груп споживачів:

– *особливі заходи захисту*: закон може передбачати особливі заходи захисту для деяких категорій споживачів, таких як діти, люди з обмеженими можливостями тощо.

Отже, законодавча база є ключовим інструментом у формуванні системи захисту прав споживачів для взаємодії між різними сторонами ринку та забезпечує справедливі умови для всіх учасників.

Неможливо також не зазначити, що законодавча база у сфері захисту прав споживачів визначають основні принципи та стандарти, які регулюють відносини між споживачами і підприємствами.

Отже, ключові елементи законодавчої бази у системі захисту прав споживачів відображає важливі аспекти, які визначають взаємовідносини між споживачами та підприємствами. Законодавча база встановлює стандарти якості, забезпечує право на інформацію, визначає відповідальність підприємств та захищає вразливі групи споживачів. Механізми врегулювання спорів надають засоби вирішення конфліктів. Ця система створює справедливі умови для всіх учасників ринку та сприяє збалансованому захисту прав індивідуального споживача.

Таблиця 2.1

Ключові елементи законодавчої бази у системі захисту прав споживачів

Категорія	Зміст
Гарантії якості та безпечності продукції	– закон встановлює стандарти якості для товарів і послуг; – визначає права споживачів на гарантійний ремонт чи повернення товару неналежної якості; – забезпечує безпеку споживачів шляхом встановлення вимог до продукції
Право на інформацію	– закон визначає обов'язок підприємств надавати правдиву і повну інформацію про товар чи послугу; – захищає споживачів від недостовірної реклами та неправильної інформації
Відповідальність підприємств	– встановлює відповідальність підприємств за порушення прав споживачів; – надає право на відшкодування завданої шкоди чи відшкодування витрат за неякісний товар чи послугу
Захист вразливих груп споживачів	– враховує особливі потреби та захищає права дітей, людей з обмеженими можливостями та інших вразливих груп
Механізми врегулювання спорів	– закон визначає процедури вирішення спорів між споживачами і підприємствами, такі як медіація, арбітраж чи судові процеси

Таблиця модифікована автором за джерелами [17; 165; 312].

Варто зазначити, що в сучасному глобалізованому суспільстві взаємодія між споживачами та підприємствами стає все більш складною та вимагає ефективного механізму захисту прав перших. Одним із ключових елементів цього механізму є виконавча влада, яка відіграє критичну роль у забезпеченні дотримання законів у сфері захисту прав споживачів.

Виконавча влада захисту прав споживачів відіграє ключову роль у забезпеченні ефективності та дотриманні законів, а також регуляції з боку підприємств. Варто розглянути більш детально функції та завдання виконавчої влади:

1. Контроль за виконанням законів:

- моніторинг діяльності підприємств: виконавча влада здійснює постійний контроль за діяльністю підприємств, спрямований на визначення дотримання ними встановлених законів та норм;

- перевірка наявності ліцензій та дозволів: влада перевіряє, чи мають підприємства необхідні ліцензії та дозволи для здійснення своєї діяльності.

2. Забезпечення виконання регулюючих норм:

- впровадження нових стандартів: виконавча влада бере участь у визначенні та впровадженні нових стандартів та норм, спрямованих на покращення захисту прав споживачів;

- налагодження системи моніторингу: розробка та впровадження системи моніторингу для ефективного виявлення порушень та реагування на них.

3. Взаємодія з іншими гілками влади та контролюючими органами:

- *співпраця з правоохоронними органами*: виконавча влада співпрацює з правоохоронними органами для розслідування порушень та надання їм необхідної правової підтримки;

- *координація з контролюючими органами*: взаємодія з різними контролюючими органами для забезпечення комплексного контролю за сферою захисту прав споживачів.

4. Інформування та освітні заходи:

- *інформаційна кампанія*: виконавча влада може впроваджувати інформаційні кампанії для свідомого споживання та освіти споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту.

5. Реагування на скарги та порушення:

- *обробка скарг*: влада відповідає на скарги споживачів та вживає заходів у випадку виявлення порушень прав.

Крім цього, виконавча влада є необхідною ланкою у системі захисту прав споживачів, забезпечуючи активний та ефективний контроль за виконанням законодавства та здійсненням реальних заходів для покращення умов споживання.

Зазначено, що виконавча влада, в рамках системи захисту прав споживачів, виявляється ключовою ланкою, забезпечуючи ефективний контроль за дотриманням законів та регуляції у сфері взаємодії між споживачами та підприємствами. Виконавча влада впроваджує систематичний моніторинг діяльності підприємств, щоб впевнитися в їхньому відповідності законодавству та стандартам. Ініціює введення нових стандартів та норм, що спрямовані на покращення якості послуг та безпечності продукції, забезпечуючи вищий рівень

захисту споживачів. Виконавча влада взаємодіє з іншими відомствами та контролюючими органами, створюючи координаційні механізми для ефективного контролю та реагування на порушення. Відіграє роль у проведенні інформаційних кампаній, що спрямовані на підвищення свідомості споживачів, а також надає освітні заходи щодо їхніх прав та можливостей захисту. Виконавча влада швидко та ефективно реагує на скарги споживачів та вживає заходів у випадку виявлення порушень.

Отже, робота виконавчої влади спрямована на створення умов, де права споживачів не тільки закріплені на папері, але й ефективно захищені в реальному житті. Це є важливим чинником для підтримки довіри споживачів до ринкових відносин та розвитку стабільного економічного середовища.

Основним завданням цієї системи є забезпечення балансу між інтересами підприємств та правами тих, хто використовує їхню продукцію чи послуги. Важливим стає структурно-функціональний аналіз системи, який дозволяє розглядати її складові та функції у взаємозв'язку.

Один з державних органів, який має за мету захистити споживача, це Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Положення про Службу чітко визначає перелік її обов'язків, які включають контроль за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів в рекламі, прийняття рішень щодо визнання реклами недобросовісною або прихованою, а також перевірку дотримання суб'єктами господарювання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів і правил торгівлі та послуг.

Дослідниця О. Письменна підкреслює, що Держпродспоживслужба є ключовим органом у системі публічного управління, який спеціалізується на захисті прав і інтересів споживачів.

Варто розглянути детальніше її функції та завдання:

– розробка політики захисту прав споживачів: відповідає за формулювання стратегій, програм та законодавчих ініціатив у сфері захисту прав споживачів.

Це включає аналіз сучасного стану законодавства, ідентифікацію проблемних питань та розробку нових правових норм;

- виконання політики та нормативного регулювання: має на меті забезпечити ефективне виконання усіх прийнятих законодавчих актів, правил та стандартів, що стосуються прав споживачів.

- інформаційна та освітня діяльність: проводить інформаційну кампанію серед громадськості щодо прав споживачів, їх прав та обов'язків.

- нагляд та контроль: відповідає за нагляд за виконанням правових норм, які стосуються захисту прав споживачів. Це може включати перевірки підприємств та організацій на відповідність законодавству, розгляд скарг і звернень від споживачів тощо;

- міжнародне співробітництво: може вести співробітництво з міжнародними організаціями та іншими країнами у сфері захисту прав споживачів, обмінюючись досвідом та кращими практиками;

- представництво інтересів споживачів: може виступати як представник інтересів споживачів перед іншими галузевими органами, урядом, судами та іншими структурами [36].

У цілому, Держпродспоживслужба грає ключову у роль у забезпеченні справедливості та захисті прав споживачів у сучасному суспільстві. Його діяльність спрямована на створення рівних умов для споживачів та підтримку їхніх інтересів у взаємодії з підприємствами та іншими учасниками ринку.

Також важливо наголосити, що АМКУ є важливим регулятором економічної діяльності у багатьох країнах і в Україні, зокрема. Основна функція комітету полягає у забезпеченні конкуренції на ринку та запобіганні недобросовісним практикам, які можуть призвести до порушення прав споживачів. Антимонопольний комітет встановлює правила та стандарти, спрямовані на забезпечення конкурентної боротьби на ринку. Він надає можливість учасникам ринку вільно конкурувати один з одним, що сприяє покращенню якості товарів і послуг та зниженню цін на них.

Крім того, комітет вживає заходів для запобігання формуванню та збереженню монопольних позицій на ринку, що може призвести до обмеження конкуренції та погіршення умов для споживачів. Він має право забороняти фірмам вчиняти дії, які порушують антимонопольне законодавство. Комітет проводить розслідування у випадках підозр на порушення антимонопольних законів, зловживання монопольним становищем, антимонопольні концентрації тощо. Це допомагає забезпечити справедливі умови конкуренції та захистити інтереси споживачів. Комітет надає інформацію та консультації учасникам ринку та громадськості щодо антимонопольного законодавства, правил конкуренції та процедур подання скарг. Комітет співпрацює з іншими органами влади, включаючи правоохоронні органи та регуляторів, для забезпечення ефективного регулювання конкуренції та захисту прав споживачів.

Таким чином, антимонопольний комітет відіграє важливу роль у створенні справедливих та ефективних ринкових умов, що сприяє підтримці прав споживачів та стимулює економічний розвиток. Його діяльність спрямована на забезпечення рівних можливостей для всіх учасників ринку та запобігання монополізації економіки.

Варто наголосити, що в останні роки АМКУ активізував свою роботу у боротьбі з недобросовісними практиками на ринках споживчих товарів. Один з ілюстративних прикладів цього – видача численних рекомендацій АМКУ суб'єктам господарювання, які використовують маркування “еко”, “есо”, “екологічний” на продуктах харчування.

Однак, підвищується обсяг питань щодо того, чи має АМКУ достатньо ресурсів для охоплення всіх аспектів, а також чи не будуть його повноваження перекриватися з повноваженнями іншого державного органу, зокрема Держпродспоживслужби. Перетин повноважень вказує на те, що 22 грудня 2016 року АМКУ та Держпродспоживслужба уклали Меморандум про співпрацю. Відповідно до пункту 1.3 цього Меморандуму, сторони визнали необхідність удосконалення механізмів взаємодії. Таким чином, далі в тексті Меморандуму детально визначаються питання, за які відповідає кожен з цих

двох органів. Хоча це є не нормативним документом (для цього існують відповідні профільні закони), проте він вказує на акценти в роботі АМКУ та Держпродспоживслужби, напрямки їхньої концентрації зусиль на захисті прав споживачів та уникнення можливого дублювання обов'язків.

Перед тим як розпочати захист прав споживачів, АМКУ повинен перевірити, чи відноситься порушення до сфери “конкуренції”. Оскільки стаття 1 Закону чітко визначає: недобросовісна конкуренція полягає саме в діях, які суперечать чесним звичаям у господарській діяльності. Таким чином, коли йдеться, наприклад, про розповсюдження оманливої інформації, необхідно визначити, чи мають відповідні факти відношення до конкурентних відносин.

Далі важливо встановити причинно-наслідковий зв'язок між розповсюдженням оманливої інформації та отриманням переваг у конкуренції суб'єктом господарювання, який поширює таку інформацію. На практиці подібні дії, здійснені в неконкурентний спосіб, впливають на вибір споживача стосовно придбання товарів (послуг) від суб'єкта господарювання, який розповсюджує неправдиву інформацію.

Для застосування конкурентного законодавства необхідно оцінити вплив дій потенційного відповідача на конкуренцію. Якщо відсутній такий вплив, то всі інші порушення прав споживача не підлягають розгляду АМКУ. Наприклад, іноді виникають ситуації, коли є розбіжність між інформацією на упаковці та складом продукції, але докази отримання переваги в конкуренції відсутні.

Позитивна практика діяльності АМКУ демонструється у виявленні численних порушень Закону на ринку виробництва та реалізації алкогольної продукції. Найпоширеніші серед них – використання інформації на етикетках та контретикетках, що вводить в оману (згідно зі статтею 15-1 Закону). Таким чином, завдяки діям АМКУ на ринку відновлені чесні правила.

Проте, ефективність діяльності АМКУ та Держпродспоживслужби у захисті прав споживача можна значно підвищити, якщо обидва органи виявлять реальний намір перейти від укладання меморандумів до конкретної співпраці. Існує багато напрямів співпраці між ними, особливо з огляду на те, що в кожного

з них є власні компетенції. Держпродспоживслужба має можливість вилучати зразки продукції та проводити їх аналіз у власних лабораторіях для оцінки якості та складу. Недавні дослідження олії, проведені на базі Центральної випробувальної державної лабораторії Держпродспоживслужби в Київській області, стали предметом широкого висвітлення в ЗМІ.

У той же час, АМКУ може стежити за всім ланцюжком суб'єктів господарювання, які мають відносини у контрольованій сфері – від виробників контрафакту до кінцевих дистриб'юторів, які отримують неправомірні вигоди від продажу цієї продукції. АМКУ проявляє більшу ефективність, коли реагує на системні порушення прав споживача. Наслідком цього є відновлення конкуренції на ринку у цілому, а не лише у випадку окремих порушень.

Також слід зазначити, що Закон України “Про захист від недобросовісної конкуренції” передбачає статтю, яка досі мало застосовується на практиці, а в юридичній практиці викликає певні сумніви. Ця стаття, а саме стаття 15, стосується “досягнення неправомірних переваг у конкуренції”. Це означає, що на основі рішення державного органу, такого як Держпродспоживслужба, яке встановлює порушення галузевого законодавства, АМКУ може застосовувати відповідальність за отримання неправомірних переваг у конкуренції. Це призводить до подвійної відповідальності за одні й ті самі дії. Існує практика застосування цієї статті, яка підтверджується діями АМКУ та судовою практикою.

Додатково, така координація дій між АМКУ та Держпродспоживслужбою може виявитися корисною не лише в галузі продуктів харчування, але й у посиленні контролю за фальсифікованими нафтопродуктами (згідно з звітом Держпродспоживслужби – було проведено перевірку 177 АЗС, з них у 61% виявлені порушення), а також у встановленні реального складу цементної продукції (невідповідність інформації про марку цементу на упаковці) та інших сферах.

Отже, у важливості співпраці державних органів на першому місці стоїть синергія у захисті прав споживача, а не заміна одного органу іншим, незалежно

від причин, чи то через недостатню інституційну спроможність, чи неефективну діяльність. АМКУ, отримавши інформацію від Держпродспоживслужби щодо системних порушень на ринку та проаналізувавши вплив відповідних фактів порушень на конкуренцію, має брати участь у відповідній боротьбі за захист чесних правил на ринку. Крім того, правовий інструментарій АМКУ не обмежується статтею 15¹ Закону, тому варто розглянути можливість ширшого застосування статей 1 та 15 Закону.

Також важлива активна позиція бізнесу. Якщо бізнес виявляє недобросовісні практики з боку конкурентів, він повинен звертатися з відповідними заявами до АМКУ, Держпродспоживслужби (за бажанням конфіденційно). Інакше недобросовісний конкурент може просто витіснити з ринку чесного і добросовісного контрагента.

Окремо варто наголосити що, громадські організації для захисту прав споживачів – це групи людей, які об'єднуються, щоб боротися за кращі умови покупок та послуг для всіх нас.

На думку В. Резнікової [234], надаючи інформацію про права споживачів, взаємодіючи з урядом для створення кращих законів та перевіряючи чи дотримуються ці правила. Також вони навчають людей про їх права та допомагають їм вирішувати проблеми, які виникають при покупках. Це важливо, оскільки споживачі заслуговують на чесні та безпечні умови при покупках, і громадські організації допомагають їм це забезпечити.

Особливу увагу слід приділити тому, що інформаційна підтримка у захисту прав споживачів означає систематичне надання розгорнутої та доступної інформації, спрямованої на свідоме розуміння споживачами їхніх прав і обов'язків. Це може включати в себе розповсюдження детальних матеріалів, брошур, веб-сайтів чи інших джерел, які пояснюють, які права мають споживачі при придбанні товарів чи послуг.

Крім цього, ця інформаційна підтримка також охоплює процедури вирішення спорів та конфліктів між споживачами і підприємствами. Споживачі повинні мати доступ до зрозумілої інструкції щодо того, як подати скаргу, як

взаємодіяти з відповідними органами та як можна досягти справедливого вирішення конфлікту [33].

Отже, інформаційна підтримка сприяє формуванню у споживачів свідомого ставлення до їхніх прав та обов'язків, а також допомагає їм ефективно користуватися процедурами захисту своїх прав у випадку необхідності.

Також слід відзначити, що освіта та навчання у сфері захисту прав споживачів означає розробку та реалізацію освітніх програм, спрямованих на надання знань споживачам та підприємствам щодо їхніх прав і обов'язків. Створення структурованих освітніх курсів, навчальних програм і інформаційних матеріалів, які висвітлюють основні аспекти захисту прав споживачів. Це може включати в себе права при купівлі товарів чи послуг, інформацію про гарантії, відшкодування та процедури вирішення спорів. Організація семінарів, тренінгів та інших навчальних заходів для активної взаємодії учасників із спеціалістами та один з одним. Це може допомогти в більшому засвоєнні матеріалу та обміні практичним досвідом.

Слід додати, що створення віртуальних ресурсів, веб-сайтів або мобільних додатків, які містять інформацію про права та обов'язки споживачів забезпечить доступ до освітніх ресурсів у будь-який час та в будь-якому місці. Взаємодія з освітніми закладами та підприємствами для впровадження в програми навчання актуальних питань захисту прав споживачів, щоб надати студентам та працівникам необхідні знання.

Отже, цей підхід сприяє підвищенню рівня освіченості як серед споживачів, так і серед виробників, що сприяє більш ефективному захисту прав і відповідальному споживанню.

Важливо відзначити, що моніторинг та контроль захисту прав споживачів означає впровадження систем внутрішнього та зовнішнього контролю для забезпечення того, що підприємства дотримуються встановлених норм та стандартів у сфері обслуговування та виробництва товарів чи послуг. Розглянемо цей процес більш детально:

1. Внутрішній контроль:

- *стандарти та політики*: розробка внутрішніх стандартів та політик, які визначають необхідні норми поведінки та якість послуг;

- *моніторинг процесів*: систематичний контроль за виробничими та обслуговуючими процесами з метою виявлення можливих невідповідностей стандартам;

- *аудит якості*: проведення внутрішніх аудитів для оцінки та підтвердження відповідності діяльності підприємства встановленим вимогам.

2. Зовнішній контроль:

- *наглядові органи*: взаємодія з державними та незалежними наглядовими органами, які встановлюють правила та здійснюють контроль за діяльністю підприємств;

- *сертифікація та акредитація*: отримання сертифікатів та акредитацій від визнаних організацій, які підтверджують відповідність продукції чи послуг визначеним стандартам;

- *співпраця з громадськістю*: залучення громадських організацій та споживацьких об'єднань для звітування та забезпечення об'єктивного огляду діяльності підприємства.

3. Відгук і виправлення:

- *збір та аналіз відгуків*: систематичний збір відгуків споживачів та інших зацікавлених сторін для оцінки задоволеності та виявлення можливих проблем;

- *виправлення та покращення*: розробка та впровадження заходів для виправлення виявлених невідповідностей, а також для постійного покращення системи контролю якості.

Цей підхід дозволяє підтримувати високий стандарт якості в діяльності підприємств, сприяючи забезпеченню ефективного та безпечного обслуговування споживачів та дотриманню їхніх прав.

Слід акцентувати увагу на тому, що лобіювання – це систематична діяльність з представництва інтересів груп чи організацій перед урядом, законодавчими органами, чи іншими владними органами. Лобіювання зазвичай ведуть представники спеціальних груп або організацій, які мають певні інтереси

чи позиції. Це може бути бізнес-сектор, професійні асоціації, громадські організації та інші групи. Ці групи вживають різноманітних заходів для впливу на прийняття рішень, таких як зустрічі з законодавцями, підготовка аргументованих матеріалів, фінансова підтримка політичних кампаній тощо.

Крім цього, лобіювання може стосуватися публічних інтересів, таких як охорона навколишнього середовища чи права споживачів, а також корпоративних інтересів, які спрямовані на захист певних економічних чи бізнес-інтересів. Важливим аспектом лобіювання є дотримання етичних стандартів та прозорість у взаємодії з представниками влади, щоб уникнути конфліктів інтересів.

Варто зазначити, що громадська участь визначається, як активна участь громадян у прийнятті рішень та вплив на діяльність владних органів. Забезпечення доступу до інформації про прийняття рішень, діяльність урядових органів та можливість громадського обговорення. Залучення громадськості до обговорення конкретних питань, надання можливості висловити зауваження та пропозиції. Проведення консультацій та відкритих діалогів для збору думок громадян щодо важливих питань. Допущення громадян до участі у прийнятті рішень через різні механізми, такі як референдуми або участь у комітетах та робочих групах. Використання інтернет-платформ для збору відгуків та голосування громадян дозволяє залучати ширший загаль [191].

Громадська участь є ключовим елементом демократії та гарантує врахування різноманітних поглядів та інтересів громадян у прийнятті рішень, сприяючи відкритості та взаємодії між владою та громадянами.

У сучасному суспільстві ефективний захист прав споживачів визначається не лише чіткістю законодавства, але і здатністю наглядових та контролюючих органів вчасно та систематично реагувати на потреби ринку та виявляти можливі порушення. Діяльність цих органів визначає рівень довіри споживачів до якості товарів та послуг, а також їхню безпеку під час взаємодії з підприємствами.

Розглянемо докладніше роль та функції наглядових та контрольних органів у системі захисту прав споживачів, а також способи їхньої співпраці з іншими суб'єктами влади.

Пропозиції (рис. 2.2), які вказують на діяльність наглядових та контролюючих органів у системі захисту прав споживачів, демонструють важливі функції та завдання цих органів у забезпеченні ефективного захисту прав споживачів. Систематичний моніторинг ринку, перевірка якості продукції, реагування на скарги та проведення розслідувань є ключовими елементами їхньої роботи. Співпраця з іншими органами та обмін інформацією забезпечують координацію зусиль у сфері захисту прав споживачів на різних рівнях влади. Публічна інформаційна діяльність, включаючи інформування споживачів, є важливим інструментом для підвищення свідомості та активної участі громадськості у забезпеченні безпечності та якості продукції.



Рис 2.2. Діяльність наглядових та контрольних органів у системі захисту прав споживачів. *Складено автором.* [78].

Таким чином, наглядові та контролюючі органи відіграють ключову роль у створенні умов для безпечної та довірчої взаємодії між споживачами та підприємствами, сприяючи підтримці високих стандартів якості та захисту прав в сучасному оточенні.

Необхідно зазначити, що в умовах сучасного споживчого суспільства, де взаємодія між споживачами та підприємствами надто складна, важливою стає роль споживацьких об'єднань та органів представництва. Ці структури виступають захисниками інтересів споживачів, забезпечуючи їм правову підтримку та допомагаючи вирішувати конфліктні ситуації з підприємствами. Варто детальніше розглянути, як саме споживацькі об'єднання та органи представництва здійснюють свою діяльність у сфері захисту прав споживачів.

Зазначено, що захист інтересів споживачів, як важлива складова системи захисту прав, розглядається через призму дії споживацьких об'єднань та органів представництва. Ці структури виступають в ролі голосу, який висловлює потреби та прагнення тих, хто використовує товари та послуги.

Важливо розглянути деталі цього процесу:

- *лобіювання прав та переваг*: споживацькі об'єднання активно працюють на політичному рівні для впровадження та удосконалення законодавства, спрямованого на захист прав та інтересів споживачів. Це включає в себе вплив на процес ухвалення нових законів та стандартів;

- *правова підтримка*: споживацькі об'єднання надають консультації та правову підтримку споживачам, щоб ті могли вірно розуміти свої права та обов'язки. Вони інструктують, як реагувати на порушення та допомагають знаходити ефективні рішення;

- *дедукція та інформаційна діяльність*: через проведення інформаційних кампаній та навчання, споживацькі об'єднання сприяють підвищенню рівня освіченості споживачів. Це важливо для того, щоб вони могли бути свідомими та обізнаними користувачами товарів та послуг;

- *розгляд скарг та питань*: органи представництва приймають та розглядають скарги споживачів, допомагаючи їм вирішувати конфліктні ситуації

з підприємствами. Це може включати в себе переговори, посередництво та інші методи врегулювання;

- *участь у роботі ринкових суб'єктів*: споживацькі об'єднання мають можливість приймати участь у роботі різних комітетів та груп, представляючи інтереси споживачів. Це дозволяє впливати на формування політик та стандартів у різних галузях;

- *подання споживачів в судових справах*: у випадках серйозних порушень, споживацькі об'єднання можуть виступати як представники споживачів у судових процесах. Це надає можливість колективного захисту та ефективного вирішення спорів [77].

Отже, захист прав споживачів через дію споживацьких об'єднань та органів представництва визначається їхньою здатністю представляти, ефективно взаємодіяти з іншими суб'єктами та сприяти формуванню справедливого та безпечного споживчого середовища.

У світі постійних інновацій та швидких змін, інформований споживач – це основний суб'єкт справедливого та ефективного ринкового середовища. Щоб надати споживачам можливість робити освічені вибори та захищати свої права, органи представництва зосереджують свою увагу на інформаційній діяльності та сприянні правам споживачів.

Крім цього варто детальніше розглянути, як ці заходи сприяють створенню сприятливого споживацького середовища:

- *інформаційні кампанії*: органи представництва активно організовують інформаційні кампанії, спрямовані на підвищення свідомості споживачів. Ці кампанії надають інформацію про права споживачів, ризики та особливості використання певних товарів та послуг;

- *розгляд скарг та питань*: споживацькі об'єднання стають посередниками у вирішенні суперечок між споживачами та підприємствами. Допомагають у поданні скарг та веденні переговорів для досягнення взаємовигідних рішень;

– *участь в комітетах та робочих групах*: органи представництва приймають участь у роботі комітетів та груп, де обговорюються конкретні питання, пов'язані із захистом прав споживачів. Вони допомагають впливати на формування політики та стандартів;

– *подання споживачів в судових справах*: у випадках серйозних порушень, споживацькі об'єднання можуть виступати як представники споживачів в судових процесах. Це дає можливість забезпечити колективний захист та вирішити правові питання;

– *взаємодія з владними органами*: органи представництва активно співпрацюють з владними органами, наглядовими структурами та іншими організаціями для спільного вирішення питань захисту прав споживачів. Це може включати обмін інформацією та консультації з питань захисту прав;

– *формування груп давальників*: споживацькі об'єднання можуть створювати групи давальників для представлення їхніх інтересів перед підприємствами. Це дозволяє забезпечити кращі умови користування послугами та отримання товарів [59].

Отже, всі заходи взаємодії та інформування споживачів відображають ангажованість органів представництва у забезпеченні ефективного захисту їхніх прав та створенні безпечного та розумного оточення.

Необхідно зазначити, що система публічного управління захистом прав споживачів відіграє важливу роль у створенні справедливих та безпечних умов взаємодії між споживачами та підприємствами. Її функції охоплюють різноманітні аспекти, починаючи від розробки та вдосконалення законодавства і закінчуючи активною підтримкою та захистом прав споживачів на ринку.

Для наочності та кращого розуміння цих зв'язків та взаємодій, розроблена схема, яка представлена на рис. 2.3. що демонструє основні функції системи публічного управління захистом прав споживачів.



Рис. 2.3. Представлення функцій системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів через визначення відповідних процесів та результатів.
Розроблено автором.

Отже, представлений рисунок 2.3. розкриває змістовне наповнення процесів реалізації функцій системи публічного управління захистом прав споживачів через опис ключових аспектів діяльності та вірогідних результатів. Розробка та вдосконалення законодавства виступає основною опорою, визначаючи правовий фундамент для взаємодії між сторонами. Інформаційна підтримка, нагляд за ринком, альтернативні методи вирішення спорів та інші функції доповнюють цю опору, створюючи комплексний механізм захисту прав та інтересів споживачів. Співпраця з громадськістю та застосування санкцій визначаються як ключові елементи взаємодії з громадськістю для забезпечення відповідальності порушників. Ця структура підкреслює важливість гармонійного поєднання різних функцій для забезпечення ефективного та справедливого захисту прав споживачів у сучасному господарському середовищі.

2.3 Проблеми та виклики ефективності реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Проблеми та виклики ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів набувають актуальності у контексті підготовки України до вступу в Європейський Союз. На сьогодні в країні існують труднощі з впровадженням європейських стандартів якості продукції та забезпеченням ефективного захисту прав споживачів. У розвинених країнах велика увага приділяється правам споживачів, що визначає їх як ключових учасників ринкових відносин. Під час фінансових криз проблема захисту прав споживачів стає особливо гострою. В Україні санкції проти продавців і виробників низької якості продукції часто не ефективні, і після сплати штрафу вони продовжують небезпечну діяльність. Тому важливо, щоб кожен споживач був обізнаний про свої права і знав способи їх захисту, оскільки це має прямий вплив на підвищення якості товарів і послуг в Україні.

Проблеми та виклики ефективності реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів досліджувалися багатьма вітчизняними науковцями, серед яких: О. Білик [271], М. Дибчинська [441], І. Дудла [117], О. Гончарук [80], Л. Задихайло [280], Л. Іваненко [138], Я. Левицька [271], В. Куйбіда [196], Н. Коваль [310], Ю. Крегул [184], Ю. Радченко [184], Т. Маматова [209-212], М. Парасюк [263], Н. Піцурія [269], Р. Пожоджук [272], О. Салухіна [355], Л. Сатир [358; 359], О. Сидоренко [362-366], І. Шкурат [362-366], О. Соколова [375], О. Сушинський [387], О. Твердохліб [388; 389], Б. Цимбал [421], І. Шовкун [441] та інші. Їхні дослідження зосереджуються на розробці та уточненні понять і категорій, що використовуються у сфері публічного управління захистом прав споживачів, що сприяє кращому розумінню та ефективному впровадженню відповідних механізмів на практиці.

Варто наголосити, що глобальна фінансово-економічна криза зачепила всі сфери нашого життя, включаючи роботу, доходи і можливості. Цей негативний вплив відчувається також у щоденному житті, особливо коли люди виступають у ролі споживачів і мають свій правовий статус. Порушення прав споживачів, на жаль, стали частою якістю. Умови економічної кризи і фінансових труднощів призводять до появи на українському ринку низькоякісної продукції, що вимагає введення ефективного механізму державного контролю і нагляду [81].

В Україні, в одній із перших країн пострадянського простору, було прийнято Закон України “Про захист прав споживачів”. Однак це не спричинило активізації заходів для підняття рівня захисту прав споживачів на європейський стандарт. Окрім ухвалених законів, необхідно створити умови для їх ефективної реалізації та впровадження в життя .

У ряді випадків, юридична освіченість споживачів в Україні є дуже низькою. Багато покупців, хоч і бачать в магазинах інформацію щодо закону “Про захист прав споживачів”, не завжди виявляють зацікавленість у знайомстві з визначеними в ньому правами. Це заважає їм ефективно користуватися цими правами та захищати свої інтереси [82].

Державне регулювання харчового ринку представляє собою одне з найскладніших викликів у сфері державного управління по всьому світу. Ця складність визначається численними аспектами, на які владні органи повинні зосереджувати особливу увагу, такими як здоров'я та інтереси споживачів, благополуччя тварин і рослин, а також економічні інтереси учасників одного з найбільших ринків – харчової продукції в будь-якій країні.

Слід додати, що в більшості країн держава вживає заходів для регулювання безпечності та якості харчових продуктів шляхом встановлення вимог до здоров'я рослин, тварин та якості кормів, а також безпечності та якості самого продукту. Додатково влада встановлює стандарти щодо умов виробництва кормів і харчових продуктів, також відомих як гігієнічні вимоги. Зрозуміло, що без ефективного контролю, який перевіряє відповідність цим вимогам, досягнення прийнятних результатів стає неможливим. Таким чином, держава має не лише встановлювати стандарти, але й налагоджувати ефективну та результативну систему контролю для всіх цих вимог.

Судячи з практики, права споживачів в Україні систематично порушуються. Згідно з М. Медончаком, ця ситуація має свої юридичні причини: “недосконалість чинного законодавства; поширена корупція серед посадових осіб, відповідальних за контроль і дотримання законодавства про права споживачів; відсутність прозорого та ефективного механізму захисту прав споживачів; низький рівень інформаційно-просвітницької та правової роботи населення з питань захисту прав споживачів та надання практичної допомоги у разі порушення їхніх прав; відсутність належних умов для реалізації законних інтересів і прав громадян-споживачів на території України” [217].

Варто зазначити, що у випадку завдання особам шкоди через дефекти товарів, робіт або послуг, застосовуються норми цивільного права, які можна розділити на три основні групи:

– *норми договірного (зобов'язального) права*: ці норми надають можливість захисту тільки за певних умов. Зазвичай контрагентом споживача є

продавець, який може бути визнаний винним у випадку наявності певних обставин;

– *норми загальної відповідальності за делікт (неправомірні дії)*: ці норми встановлюють обов'язок компенсації шкоди всім особам, які зазнали збитків, навіть якщо особа, що завдає шкоди, не мала контрактних відносин із потерпілими;

– *норми цивільного права стосується інституту “спеціального делікту”*: цей інститут визначає недоговірне зобов'язання, побудоване на принципі об'єктивної відповідальності, що враховує особливості, пов'язані з джерелом підвищеної небезпеки. Важливо відзначити, що цей інститут не скасовує чи не заміщає норми договірної чи загальної недоговірної відповідальності. Норми цивільного права про договірну та загальну відповідальність існують поряд із правилами щодо спеціальної деліктної відповідальності. Цей інститут служить для заповнення прогалин у правовому регулюванні суспільних відносин, які не можуть бути врегульовані загальними нормами відповідальності за порушення зобов'язань або загальними правилами компенсації завданої шкоди [217; 218].

Важливо відзначити, що при отриманні товару проводиться його огляд для перевірки кількості та якості, як визначено статтею 687 Цивільного кодексу України. Порядок такого огляду встановлюється договором, законом або іншими нормативно-правовими актами, або за відсутності таких положень – відповідно до звичаїв ділового обороту та вимог, які зазвичай застосовуються у подібних ситуаціях. Покупець має обов'язок сповістити продавця про будь-які негативні виявлення під час перевірки (тобто порушення умов договору щодо кількості, асортименту, якості, комплектності, тари та упаковки) протягом строку, визначеного договором або відповідним законом, або, якщо строк не визначений, у розумний термін після виявлення недоліку. Важливо відзначити, що прийняття товару не звільняє продавця від відповідальності за неналежне виконання договору, і покупець несе витрати, пов'язані з прийняттям товару [418].

Варто наголосити, що розвиток ринкових відносин призводить до насичення ринку різноманітними товарами та послугами, але цей процес також

супроводжується негативним явищем – появою неякісної та фальсифікованої продукції. У сучасній економіці України велика увага приділяється правовому регулюванню соціальних відносин, зокрема захисту прав споживачів як основних учасників ринкових відносин. Одним із ключових завдань в умовах активного торговельно-економічного розвитку є створення ефективного інструменту, що забезпечує відповідальність виробників перед споживачами за якість і відповідність стандартам та технічним умовам. Така відповідальність традиційно розглядається в контексті цивільного права, що підкреслює актуальність питань захисту прав споживачів у рамках цивільно-правового інституту. Найзначущіми труднощами на українському ринку, з якими стикаються споживачі, є вільний доступ на ринок товарів вітчизняних та зарубіжних виробників та їхніх продавців; розбіжність у діяльності органів державного контролю та не інформованість споживачів про результати цієї діяльності; неповне законодавче забезпечення сфери захисту прав споживачів; відсутність інформаційної підтримки для споживачів щодо можливих видів обману та підробок, що ускладнює компетентний вибір товарів та виявлення різноманітних видів обману та фальсифікацій за допомогою доступних та надійних швидких методів. З огляду на актуальність цих питань, сьогодні надзвичайно важлива державна підтримка та захист кожного споживача від цих негативних явищ [85].

Права споживача (покупця), який придбав товар неналежної якості з установленим гарантійним строком, різним чином сформулювалися в Законі України “Про захист прав споживачів”. Відповідно до попередньої редакції Закону України до 2005 року (ст. 14), споживач мав право, виявивши недоліки чи фальсифікацію товару протягом гарантійного або інших строків, визначених обов'язковими для сторін правилами чи договором, вибрати одну з таких опцій щодо продавця або виробника:

- безкоштовного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;
- заміни на аналогічний товар належної якості;

- відповідного зменшення його купівельної ціни;
- заміни на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- розірвання договору та відшкодування завданих збитків.

Згідно із Законом України “Про захист прав споживачів”, придбавши товар неналежної якості, споживач, виявивши недоліки протягом гарантійного строку, може від продавця вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безкоштовного усунення недоліків товару у розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Крім цього, у випадку виявлення значних дефектів у товарі протягом установленого гарантійного періоду, що виникли з вини виробника (продавця, виконавця), або у разі фальсифікації товару, якщо це підтверджено експертним висновком, споживач, дотримуючись установлених законодавством строків і на підставі обов'язкових правил чи угоди, має право вибрати один із таких варіантів від продавця або виробника:

- розірвання договору та повернення оплаченої суми за товар;
- заміна товару на ідентичний або аналогічний, який є в наявності у продавця (виробника).

Для забезпечення якості та безпечності продукції важливо удосконалити законодавство, забезпечити прозорість роботи контролюючих органів, а також підвищити рівень інформаційної підтримки для споживачів. Корупція серед контролюючих органів та відсутність ефективних механізмів захисту є проблемами, що вимагають негайного вирішення.

Таким чином, запровадження системи публічної свідомості та інформування громадськості про їхні права та можливості захисту відіграють важливу роль у формуванні відповідального споживацького середовища. Зростання правової обізнаності та впровадження ефективних механізмів захисту допоможуть створити умови для сталого та безпечного ринку споживчих товарів і послуг в Україні.

Так, сфера захисту прав споживачів у сучасних умовах є надзвичайно важливою та актуальною для розвитку ринку товарів і послуг в Україні. Проте, на жаль, цей сегмент публічного управління стикається з численними проблемами та викликами, які впливають на якість та безпеку споживчого середовища. Щоб краще зрозуміти основні аспекти цих проблем та визначити ефективні шляхи їх вирішення, проведено емпіричне дослідження методом опитування, спрямоване на визначення основних проблем та викликів у публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів в Україні.

У дослідженні брали участь 4032 респонденти, які були розподілені на три ключові групи в залежності від їхньої залученості до публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні: група споживачів – кількість осіб 2500; група представників громадськості та організацій захисту прав споживачів – кількість осіб 157; група фахівців та представників державних органів, зайнятих у сфері захисту прав споживачів – кількість осіб 1375.

Ця класифікація респондентів дозволяє провести комплексний аналіз та порівняти відповіді в різних сегментах учасників дослідження, визначаючи основні проблеми та виклики в публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів в Україні.

Таблиця 2.2

Репрезентативність вибірки та методологія проведення дослідження

Загальна кількість учасників, що брали участь у опитуванні	4032
Репрезентативність:	$\geq 2,5 \%$.
Спосіб збору даних	Анонімного електронного анкетування, розробленого за допомогою Інтернет-сервісу “Google Forms”
Метод врахування ваги відповідей	Без зважування
Розподіл учасників за групами	2500 осіб (62 %) – група споживачів; 157 осіб (4 %) – група представників громадськості та організацій захисту прав споживачів; 1375 осіб (34 %) – група фахівців та представників державних органів влади, зайнятих у сфері захисту прав споживачів

Таблиця розроблена автором за результатами проведено дослідження.

Вибірка респондентів була сформована з переважної кількості споживачів – 2500 осіб (62 %), представників громадськості та організацій захисту прав споживачів – 157 осіб (4 %), фахівців та представників державних органів, зайнятих у сфері захисту прав споживачів – 1375 осіб (34 %).

Емпіричне дослідження проведене з використанням анонімного електронного анкетування, розробленого за допомогою Інтернет-сервісу “Google Forms”. Доступ до анкети забезпечується за допомогою різних типів електронних пристроїв, таких як ПК, планшети, смартфони. Період опитування тривав з 15 жовтня 2023 року до 25 грудня 2023 року.

Таблиця 2.3

Розподіл вибірки дослідження

Розподіл респондентів		Вибірка, %	Кількість респондентів
Вибіркові групи	споживачі	62	2500
	представники громадськості та організацій	4	157
	фахівці та представники державних органів	34	1375
Стать	чоловік	47,07	1899
	жінка	52,93	2133
Вік	18 – 24 роки	3,77	152
	25 – 34 роки	24,54	989
	35 – 44 роки	44,61	1799
	35 – 44 роки	17,09	689
	55 – 64 роки	9,99	403
Місцевість проживання	сільська місцевість	11,75	475
	місто з населенням до 50 тис. осіб	16,5	665
	місто з населенням 50 – 99 тис. осіб	14	598
	місто з населенням 100 – 500 тис. осіб	25	1042
	місто з населенням понад 500 тис. осіб	31	1247

Таблиця сформована автором за результатами дослідження.

Одним із пріоритетних напрямків дослідження є визначення ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів: проблеми та виклики, тому респондентам було запропоновано відповісти на питання наведені в Додатку В.

Одним з анкетних питань було: *“Які основні проблеми та виклики, на вашу думку, існують у сфері захисту прав споживачів, що потребують вдосконалення та ефективного управлінського втручання”*.

Відповіді розподілилися наступним чином: на дане питання отримано 1200 відповідей. Так, з урахуванням цих даних найбільшу частку, 21%, становлять труднощі з отриманням компенсації, що свідчить про значні проблеми в процесах вирішення споживчих скарг і отримання компенсацій. Брак ефективного контролю займає 18%, відображаючи відсутність або недостатність контролю за дотриманням стандартів і законодавства у сфері захисту прав споживачів. Неефективна система скарг та врегулювання має 15% і вказує на проблеми у механізмах подачі скарг та їх вирішенні. Низька ефективність законодавства, яка займає 14%, підкреслює неефективність чинного законодавства у захисті прав споживачів. Недостатня інформованість споживачів складає 12% і вказує на недостатній рівень обізнаності споживачів про їхні права та механізми їх захисту. Несправедливі умови договорів мають 11%, виділяючи проблеми з умовами договорів, які можуть бути несправедливими або не відповідати інтересам споживачів. Відсутність відповідальності виробників становить 9% і підкреслює проблему відсутності або недостатності відповідальності виробників за якість їх товарів або послуг. Розподіл відповідей представлено на рис. 2.5.



Рис 2.5 Основні проблеми та виклики, які існують у сфері захисту прав споживачів, що потребують вдосконалення та ефективного управлінського втручання на думку респондентів. (Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження).

З ілюстративного матеріалу рис. 2.5 зрозуміло, що результати опитування на 1200 респондентів надають важливі вказівки стосовно ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. Ця діаграма яскраво демонструє ключові виклики у сфері захисту прав споживачів, виявлені під час дослідження, і служить основою для планування заходів щодо їх вирішення. За даними дослідження, споживачі висловлюють різноманітні переконання та очікування щодо заходів з захисту їхніх прав. Зокрема, більшість респондентів (53,3%) представляють споживачі, які найбільше зазнають впливу системи захисту прав. До того ж, 13,3% відзначаються як представники громадськості та організацій захисту прав споживачів, а також фахівці та представники державних органів, які докладають зусиль у цій сфері.

Щодо основних проблем та викликів, ідентифікованих у результатах дослідження, найбільше уваги респондентів привертає трудність отримання компенсації (10%) та брак ефективного контролю (9%). Інші аспекти, такі як низька ефективність законодавства (8%), недостатня інформованість споживачів (18%), несправедливі умови договорів (15%), неефективна система скарг та врегулювання (13%), і відсутність відповідальності виробників (12%), також визначаються як суттєві проблеми.

На думку вченого М. Парасюка дослідження проблематики захисту прав споживачів слугує важливим інструментом для розвитку ефективних стратегій публічного управління, спрямованих на покращення захисту прав споживачів в Україні. Перед державними органами та громадськістю стоїть завдання спільно працювати над вирішенням виявлених проблем та забезпеченням належного рівня захисту прав кожного споживача. У контексті виявлених викликів, ефективність публічного управління може бути посиленою шляхом вдосконалення механізмів компенсації, удосконалення контролю за якістю товарів та послуг, а також змін у законодавстві для покращення його ефективності в захисті прав споживачів [263].

Так, проведене опитування також вказує на необхідність покращення інформаційної обізнаності споживачів, зокрема щодо їхніх прав та можливостей

у сфері захисту. Спільна робота громадських організацій, урядових інституцій та представників бізнесу може допомогти у створенні системи, що забезпечить більш ефективне врегулювання та розробку заходів щодо покращення умов для споживачів.

Загальна ситуація, на основі аналізу відповідей респондентів, слугує важливим джерелом інформації для розробки стратегій, спрямованих на розвиток сфери захисту прав споживачів та забезпечення її ефективності. Це може стати важливим внеском у подальший розвиток публічного управління в цій сфері, забезпечуючи високий стандарт захисту прав та інтересів споживачів в Україні.

У ході обробки соціологічної інформації було виявлено, що в опитуванні взяли участь переважно респонденти з категорії “Споживачі у сфері захисту прав споживачів” на питання *“Чи вам вдалося вирішити конфлікт або розбіжність з продавцем чи постачальником послуг за допомогою органів захисту прав споживачів?”* Більшість респондентів (69%) відповіли, що вони повністю змогли вирішити свій конфлікт або розбіжність за допомогою відповідних органів. Це свідчить про високу ефективність органів захисту прав споживачів у багатьох випадках. Однак, 19% респондентів зазначили, що вирішення конфлікту було лише частковим, що може вказувати на певні проблеми в роботі органів або складність самих ситуацій. Невелика частина учасників опитування (12%) вказала, що їм не вдалося вирішити свій конфлікт за допомогою органів захисту прав споживачів, що може відображати існування значних недоліків у діяльності цих інституцій або їх недостатню компетенцію у певних випадках. (рис. 2.6.)

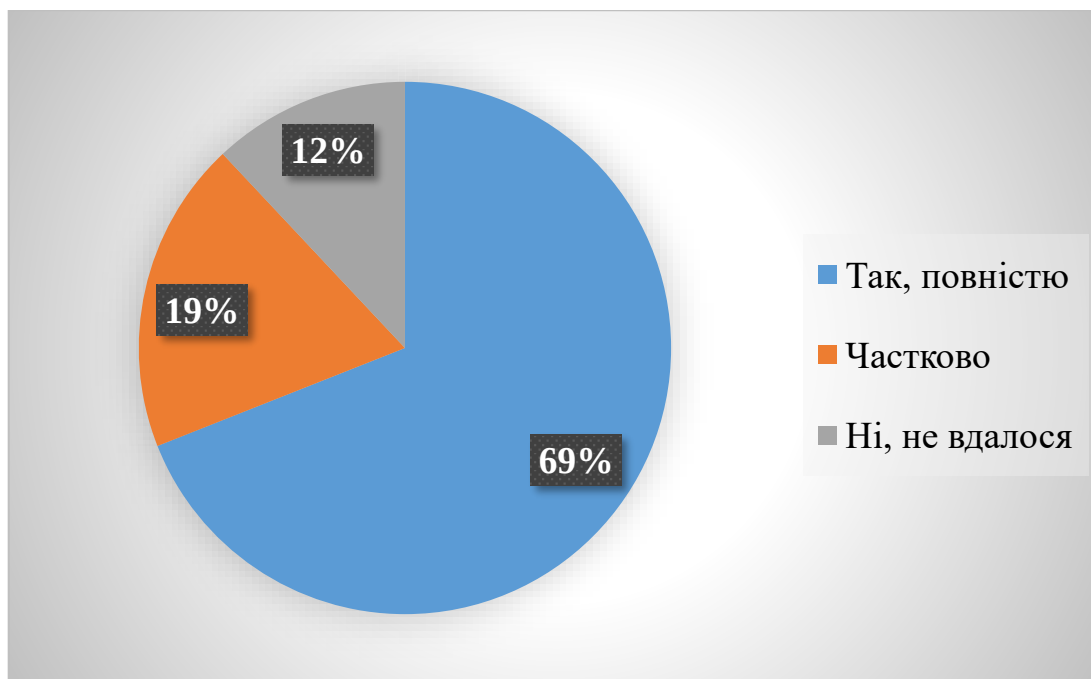


Рис 2.6. Вирішення конфліктах за допомогою органів публічного управління у сфері захисту прав споживачів *(Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження).*

Отже, результати вказують на те, що більшість споживачів, які представлені у категорії “Споживачі у сфері захисту прав споживачів”, досягають успішного вирішення своїх конфліктів або розбіжностей завдяки органам захисту прав споживачів.

В категорії “Представники громадськості та організацій захисту прав споживачів” провели опитування (рис.2.7)

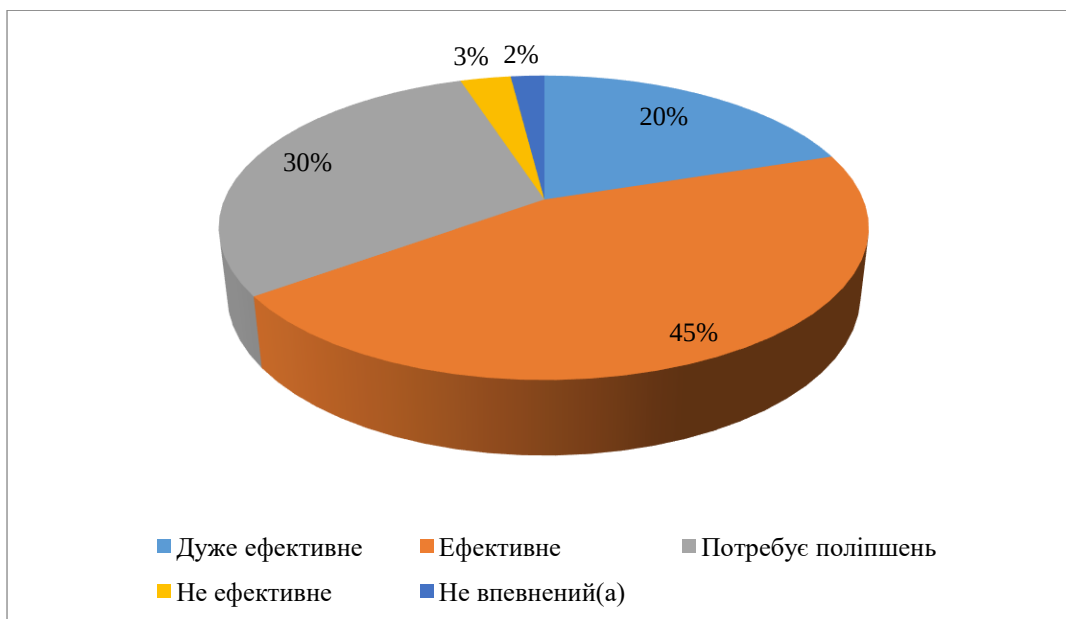


Рис 2.7. Оцінка ефективності законодавства в сфері захисту прав споживачів у регіоні: розподіл відповідей представників громадськості та організацій захисту прав споживачів (Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження).

Спираючись на результати проведеного опитування в категорії “представники громадськості та організацій захисту прав споживачів” на питання: “Як вони сприймають ефективність законодавства в сфері захисту прав споживачів у нашому регіоні?” можна зазначити, що деякі учасники (20%) висловили переконання, що поточні закони є дуже ефективними, свідчать про їх задоволення рівнем захисту прав. З іншого боку, більшість респондентів (45%) вважають, що закони працюють, але можна було б удосконалити, вказуючи на наявність певних недоліків. Третина учасників опитування (30%) виразили переконання, що закони потребують серйозних змін. Це може вказувати на існуючі системні проблеми, які потребують уваги та коригувань для забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів. Невелика кількість респондентів (3%) вважають, що закони взагалі не є ефективними, що може вказувати на наявність серйозних проблем, які потребують негайного вирішення. Додатково, декілька відповідачів (2%) не впевнені в ефективності законодавства.

Це може бути пов'язано із недостатньою інформованістю чи потребою у більш детальному розгляді питань захисту прав споживачів.

Таким чином, отримані дані підкреслюють необхідність подальшого аналізу та удосконалення системи захисту прав споживачів, з урахуванням різноманітних поглядів та очікувань громадськості.

Звіт з аналізу відповідей фахівців та представників державних органів у сфері захисту прав споживачів на питання “Які види порушень прав споживачів найчастіше зустрічаються, на вашу думку?” представлено у вигляді наступної діаграми.

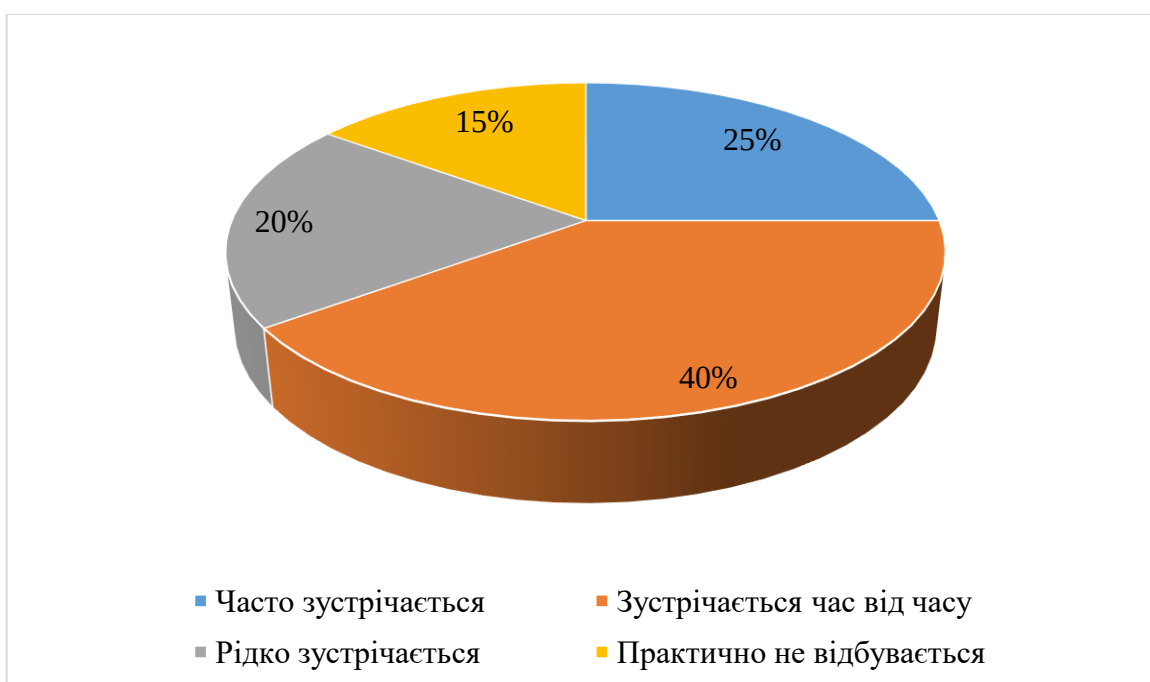


Рис. 2.8. Розподіл відповідей щодо можливого шахрайства при здійсненні покупок (Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження).

Результати діаграми 2.8 свідчать про розподіл сприйняття шахрайства при здійсненні покупок серед фахівців та представників державних органів у сфері захисту прав споживачів. За аналізом: часто зустрічається (25%): вказує на те, що четверту частину випадків респонденти розцінюють як часті випадки шахрайства при покупках; зустрічається час від часу (40%): висока частка відповідей свідчить про те, що більшість експертів сприймають шахрайство як

постійну проблему, яка зустрічається періодично; рідка зустрічається (20%): визначна кількість фахівців вважає, що випадки шахрайства при покупках є рідкісними, але все ж відбуваються; практично не відбувається (15%): менший відсоток експертів вважає, що практично відсутні випадки шахрайства при здійсненні покупок.

Отже, висновок полягає в тому, що проблема шахрайства в сфері покупок залишається актуальною і може вимагати додаткових заходів для ефективного контролю та захисту прав споживачів.

Так, забезпечення прав та безпеки споживачів в сучасних умовах стає важливим завданням, але існують численні проблеми, які обмежують ефективність захисту. Нижче представлені основні проблеми, що виникають у сфері публічного управління захисту прав споживачів.

Таблиця 2.4

Ключові проблеми в сфері захисту прав споживачів

<i>Існуюча проблема</i>	<i>Характеристика</i>
Вільний доступ на ринок	несанкціонований вхід на ринок товарів вітчизняних та іноземних виробників і їхніх продавців, що може призводити до недобросовісної конкуренції та появи низькоякісних товарів
Розбіжність діяльності контролюючих органів	невідповідність діяльності державних контролюючих органів та недостатня інформаційна прозорість для споживачів, ускладнюючи контроль за якістю та безпечністю товарів
Неповне законодавче забезпечення	недостатність чітких та ефективних законів та нормативно-правових актів, які регулюють сферу захисту прав споживачів та визначають відповідальність за порушення
Відсутність інформаційної підтримки	брак інформаційної підтримки для споживачів щодо можливих видів обману, підробок та методів визначення якості товарів
Низький рівень правової обізнаності	недостатня усвідомленість споживачами їхніх прав та механізмів захисту, що обмежує їхню здатність відстоювати свої інтереси
Корупція серед контролюючих органів	наявність корупції серед посадових осіб, які відповідають за контроль та дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів
Недостатній механізм захисту прав споживачів	відсутність ефективного та прозорого механізму захисту прав споживачів в разі порушення
Низький рівень публічної свідомості	недостатній рівень інформації та усвідомлення громадськістю про проблеми захисту прав споживачів та можливі шляхи вирішення

Таблицю складено автором.

Отже, аналіз сучасних проблем у сфері захисту прав споживачів в Україні свідчить про серйозні виклики, які потребують системного підходу для їх вирішення. Від вільного доступу на ринок до низького рівня правової обізнаності споживачів, ці питання вимагають уваги та ефективних заходів.

Так, варто зазначити, що на сьогоднішній день перед Україною стоїть низка складних викликів у сфері захисту прав споживачів, кожен з яких потребує уважного розгляду та індивідуального підходу. З одного боку, збільшення обсягу скарг на якість товарів та послуг вказує на недоліки у стандартах виробництва та надання послуг, а також на відсутність ефективних механізмів контролю з боку держави. Це вимагає від державних органів не лише більшої оперативності у вирішенні поставлених питань, але й розвитку системи швидкого реагування на скарги споживачів [4, с. 101-104].

З іншого боку, чинна система захисту прав споживачів часто страждає від надмірної бюрократії, що значно ускладнює процес звернення громадян за захистом їхніх прав. Велика кількість адміністративних перешкод та відсутність прозорості у роботі державних установ роблять процедуру подання скарг та отримання справедливого розгляду занадто складною та часомісткою для звичайних споживачів.

До того ж, значною проблемою залишається недостатня обізнаність споживачів про їхні права та механізми захисту цих прав. Відсутність інформації та нерозуміння процедур подання скарг та звернень значно знижують ефективність існуючої системи захисту прав споживачів. Це не тільки обмежує можливості громадян захищати свої інтереси, але й зменшує довіру до державних інституцій, відповідальних за цей захист [7, с. 47-52].

Узагальнюючи аналіз основних викликів, що стоять перед системою захисту прав споживачів в Україні, варто звернути увагу на рис. 2.9, який ефективно структурує та візуально представляє спектр зазначених викликів. Таке узагальнення сприяє глибшому розумінню проблематики та служить основою для подальшого обговорення і розробки інноваційних підходів,

спрямованих на оптимізацію публічного управління у цій сфері, що є критично важливим для зміцнення захисту прав споживачів.



Рис. 2.9. Основні виклики в сфері захисту прав споживачів в Україні. Розробка автора.

Враховуючи вищезгадані виклики, стає очевидною потреба в комплексному підході до реформування сфери захисту прав споживачів в Україні, який би включав як поліпшення нормативної бази та процедур, так і залучення інноваційних технологій для підвищення ефективності, доступності та прозорості державного управління в цій важливій галузі.

Так, у відповідь на комплексні виклики, які стоять перед системою захисту прав споживачів в Україні, застосування механізмів, таких як цифровізація та впровадження передових технологій, стає ключовою стратегією для досягнення значного прогресу. Цифровізація процесів подання скарг та звернень не лише

спрощує та прискорює взаємодію між споживачами та державними органами, але й забезпечує високий рівень доступності та прозорості в обробці цих звернень [267, с. 200].

Окрім того, імплементація систем електронного урядування відіграє важливу роль у створенні єдиної та інтегрованої бази даних скарг та звернень, що становить основу для глибокого аналізу та виявлення системних проблем у сфері захисту прав споживачів. Це, у свою чергу, відкриває шлях для розроблення цілеспрямованих та ефективних стратегій їх вирішення. Важливим аспектом є те, що такі інноваційні підходи дозволяють не лише реагувати на існуючі виклики, але й прогнозувати потенційні проблеми, визначаючи вектори для подальших удосконалень у системі захисту прав споживачів.

Додатково, ключовим елементом, що забезпечує ефективність впровадження інновацій у сфері захисту прав споживачів, є активне використання штучного інтелекту та аналітики великих даних. Ці передові технології відіграють вирішальну роль у процесі обробки та аналізу об'ємних даних про скарги споживачів. Вони дозволяють не просто фіксувати індивідуальні випадки невдоволення, а й виявляти загальні тенденції та закономірності, що можуть вказувати на глибші системні проблеми у сфері захисту прав споживачів [427]. Завдяки аналітиці великих даних стає можливим не лише виявлення проблемних зон, але й розробка цілеспрямованих стратегій для їх ефективного вирішення, що базуються на ретельному аналізі зібраної інформації.

При цьому не слід забувати про блокчейн технології, які представляють іншу перспективну область застосування у контексті підвищення захисту прав споживачів. Використання блокчейна може забезпечити високий рівень незмінності та прозорості інформації про товари та послуги, створюючи надійну основу для захисту прав споживачів [3, с. 220]. Завдяки цій технології споживачі отримують доступ до перевіреної та незмінної інформації, що є важливим для забезпечення довіри та безпеки у споживацькому середовищі.

У цілому, інтегроване застосування штучного інтелекту, аналітики великих даних та блокчейн технологій відкриває нові можливості для підвищення ефективності системи захисту прав споживачів. Це не лише сприяє швидшому і точнішому виявленню проблем, але й забезпечує розробку інноваційних підходів до їх вирішення, загалом зміцнюючи захист споживачів на ринку.

Важливо підкреслити, що для повної реалізації потенціалу інновацій у сфері захисту прав споживачів необхідно, щоб держава надала не тільки технічну, але й законодавчу підтримку, спрямовану на стимулювання впровадження та інтеграції цих технологій у публічне управління. Ключове значення має розробка і вдосконалення нормативно-правової бази, яка б регулювала застосування цифрових інновацій у сфері прав споживачів, з особливою увагою до кібербезпеки та захисту персональних даних [5, с. 123 - 127]. Це вимагає від уряду адаптації існуючих законів і розробки нових регуляцій, що відповідали б найсучаснішим технологічним реаліям і загрозам.

Одночасно необхідно зосередитися на розвитку інфраструктури та підвищенні рівня цифрової освіти серед усіх учасників процесу — від звичайних споживачів до державних службовців, для яких може бути впроваджена щорічна програма самоосвіти. Підвищення цифрової грамотності забезпечить краще розуміння можливостей і ризиків, пов'язаних із використанням новітніх технологій, а також сприятиме їх більш ефективному застосуванню в роботі.

Не можна ігнорувати той факт, що успіх інноваційних ініціатив значною мірою залежить від міжсекторальної співпраці, яка об'єднує зусилля державних структур, приватного сектору, громадських організацій та академічних установ. Така взаємодія відкриває великі можливості для обміну знаннями, досвідом та ресурсами, спрямованими на розробку і впровадження ефективних рішень, адаптованих до конкретних умов [1, с. 267-271]. Особливу увагу слід приділити розробці освітніх програм, які сприятимуть підвищенню обізнаності споживачів про їх права та доступні механізми захисту в умовах цифровізації, що, в свою

чергу, підвищить їхню здатність до самозахисту і ефективної взаємодії з органами захисту прав споживачів.

Оцінивши наведенні виклики і рекомендації, доцільно звернутися до таблиці 2.6, яка пропонує конкретний план дій для покращення захисту прав споживачів. Ця таблиця містить детальний опис запропонованих заходів, осіб, відповідальних за їх виконання, та очікувані результати, що сприятиме кращому розумінню шляху до досягнення мети підвищення захисту прав споживачів.

Таблиця 2.6.

Рекомендації з удосконалення системи захисту прав споживачів

<i>Опис рекомендацій</i>	<i>Відповідальні за реалізацію</i>	<i>Очікування результатів</i>
Посилення взаємодії з юридичними експертами для оцінки законодавства та розробки сучасних нормативів.	Правові експерти, урядові органи.	Зміна законодавства для відповідності сучасним викликам та забезпечення кращого захисту прав споживачів.
Проведення масштабної інформаційної кампанії з метою популяризації нових можливостей та процедур взаємодії з державними установами за допомогою цифрових технологій.	Державні служби, IT-експерти.	Підвищення свідомості серед громадськості про нові можливості та доступність державних послуг.
Залучення експертів з аналітики та штучного інтелекту для розроблення алгоритмів аналізу даних та виявлення тенденцій у скаргах споживачів.	Аналітичні відділи, IT-спеціалісти.	Покращення системи аналізу та реагування на скарги споживачів завдяки використанню передових технологій.
Здійснення пілотних проєктів і наукових досліджень для оцінки ефективності та придатності нових технологій.	Технічні спеціалісти, представники бізнесу.	Оцінка впливу нових технологій на покращення якості обслуговування споживачів та ефективності роботи органів влади.
Підтримка взаємодії між правовими експертами та урядовими органами, включаючи створення спільних комісій для обговорення та підготовки правових ініціатив.	Юридичні консультанти, урядові органи.	Забезпечення актуальності та ефективності правових ініціатив у сфері захисту прав споживачів через консультації та спільну роботу.

Розробка автора.

Отже, з огляду на аналіз таблиці, очевидно, що запропоновані ініціативи мають великий потенціал для реформування системи захисту прав споживачів. Впровадження інноваційних стратегій, модернізація правового середовища та покращення взаємодії між споживачами і державними органами можуть значно підвищити ефективність механізмів захисту прав споживачів. Реалізація цих

рекомендацій допоможе розширити доступність і прозорість процедур, вдосконалити механізми обробки скарг і звернень, а також підвищити рівень довіри між споживачами та державними органами. Такий підхід може істотно вплинути на покращення якості обслуговування споживачів та створення більш відкритої і відповідальної системи захисту їх прав.

Аналіз впливу механізмів на ефективність публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні підкреслює критичну важливість впровадження сучасних технологічних рішень, таких як цифровізація, штучний інтелект і блокчейн. Ці інновації грають ключову роль у забезпеченні підвищеної прозорості, доступності та ефективності процесів управління. Вони не тільки оптимізують існуючі процедури розгляду скарг і звернень, але й сприяють створенню динамічної і адаптивної системи публічного управління, яка швидко реагує на змінювані потреби та виклики. Крім технічних аспектів, важливим є також адаптація законодавства. Це передбачає розробку та впровадження нормативно-правових актів, які підтримують технологічний прогрес і враховують нові форми взаємодії між державою, бізнесом і громадянами. Підвищення цифрової грамотності населення є ключовим для ефективного використання нових можливостей захисту прав споживачів. Не менш важливим є розвиток міжсекторальної співпраці, що об'єднує зусилля держави, приватного сектору та громадськості для створення інтегрованої та ефективної системи захисту прав споживачів, заснованої на принципах справедливості та відповідальності. Такий комплексний підхід сприятиме покращенню якості публічних послуг та захисту прав споживачів, забезпечуючи відкриту, прозору та відповідальну ринкову систему, яка відповідає сучасним вимогам і очікуванням громадян.

Таким чином, дослідження, спрямоване на оцінку ефективності публічного управління в сфері захисту прав споживачів, виявило ряд проблем та викликів. Групи респондентів, включаючи споживачів, представників громадськості та організацій захисту прав, а також фахівців та представників державних органів, надали цінні відгуки через інтерв'ю за допомогою персонального комп'ютера.

Розробка імплементації онлайн-платформ – одна з вагомих та ефективних інструментів, де споживачі можуть легко отримати інформацію про свої права, процедури подання скарг та отримання допомоги. Також можна включати створення освітніх матеріалів та кампаній для підвищення свідомості споживачів. Отже, існують недоліки в системі захисту прав споживачів, які варто вдосконалити. Відсутність повноцінного інформування, непрозорі умови угод та неефективний розгляд скарг визначаються як ключові аспекти, що потребують уваги та вдосконалення.

Висновки до другого розділу

У другому розділі дисертації проведено комплексне дослідження сучасного стану механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні.

1. Узагальнено та проведено аналіз нормативно-правової бази в сфері захисту прав споживачів. Встановлено, що нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів визначена комплексом законів і положень, які спрямовані на забезпечення прав та інтересів споживачів. Норми в цій області охоплюють широкий спектр питань, таких як якість продукції, правила рекламної діяльності, механізми відшкодування збитків, права споживачів на інформацію, захист від недобросовісних практик, а також процедури вирішення спорів. Важливим елементом нормативно-правової бази є її постійне вдосконалення і адаптація до сучасних викликів, включаючи технологічні зміни та розвиток цифрової економіки. Визначено значущість прав споживачів як одного з ключових аспектів функціонування громадянського суспільства, що сприяє розвитку ринкових відносин і забезпеченню справедливих умов для всіх учасників ринку.

2. Проведено глибокий аналіз системи публічного управління захистом прав споживачів, виявлено чітку структуру та функціональні особливості цієї системи. Зокрема, встановлено ключові функції, що включають розробку та

вдосконалення законодавства, інформаційну підтримку споживачів, моніторинг і контроль за ринком, застосування альтернативних методів вирішення спорів, представництво інтересів споживачів у державних і недержавних організаціях, а також накладання санкцій на порушників. Крім того, підтверджено важливість співпраці з громадськістю та залучення громадських організацій до процесу захисту прав споживачів. Це свідчить про різноманітність і комплексність заходів, необхідних для ефективного функціонування системи захисту прав споживачів.

3. Аналіз взаємодії між функціями системи захисту прав споживачів підкреслює необхідність гармонійного вирішення завдань для забезпечення справедливості та збалансованості на ринку. Система публічного управління у сфері захисту прав споживачів розглядається не лише як інструмент правозахисного заходу, але й як механізм формування свідомих і поінформованих споживачів, підтримки конкурентних і прозорих ринкових відносин. Визначено ключові аспекти, пов'язані із захистом прав споживачів в Україні, зокрема у контексті розвитку ринкових відносин, появи неякісної продукції та необхідності ефективного правового регулювання. Особлива увага приділена забезпеченню відповідальності виробників перед споживачами та необхідності створення умов для активного залучення споживачів до процесу контролю за якістю товарів і послуг. Визначено основні труднощі на українському ринку, такі як вільний доступ до ринку товарів, недостатність інформованості споживачів, розбіжності в діяльності контрольних органів, неповне законодавче забезпечення, та відсутність інформаційної підтримки споживачів. Обґрунтовано важливість державної підтримки та захисту споживачів від негативних явищ на ринку, з акцентом на потребу удосконалення законодавства, забезпечення прозорості роботи контролюючих органів, та підвищення рівня інформаційної підтримки.

4. Проведено глибокий аналіз системи публічного управління захистом прав споживачів. У результаті проведеного дослідження було виявлено чітку структуру та функціональні особливості системи публічного управління

захистом прав споживачів. Ключовими функціями цієї системи є розробка та вдосконалення законодавства, що забезпечує правову основу для захисту споживачів; інформаційна підтримка, яка дозволяє споживачам бути поінформованими про свої права та способи їх захисту; моніторинг і контроль за ринком для виявлення та усунення порушень прав споживачів; застосування альтернативних методів вирішення спорів, які надають можливість споживачам ефективно вирішувати конфлікти без звернення до суду; представництво інтересів споживачів у державних і недержавних організаціях, що забезпечує їхні права та інтереси; а також накладання санкцій на порушників для забезпечення відповідальності за порушення прав споживачів. Важливу роль у системі відіграє співпраця з громадськістю та залучення громадських організацій до процесу захисту прав споживачів, що сприяє підвищенню ефективності заходів у цій сфері.

5. Аналіз взаємодії між функціями системи захисту прав споживачів підкреслює необхідність гармонійного вирішення завдань для забезпечення справедливості та збалансованості на ринку. Система публічного управління у сфері захисту прав споживачів розглядається не лише як інструмент правозахисного заходу, але й як механізм формування свідомих і поінформованих споживачів, підтримки конкурентних і прозорих ринкових відносин. Визначено ключові аспекти, пов'язані із захистом прав споживачів в Україні, зокрема у контексті розвитку ринкових відносин, появи неякісної продукції та необхідності ефективного правового регулювання. Особлива увага приділена забезпеченню відповідальності виробників перед споживачами та необхідності створення умов для активного залучення споживачів до процесу контролю за якістю товарів і послуг. Виявлено основні труднощі на українському ринку, такі як вільний доступ до ринку товарів, недостатність інформованості споживачів, розбіжності в діяльності контрольних органів, неповне законодавче забезпечення, та відсутність інформаційної підтримки споживачів. Обґрунтовано важливість державної підтримки та захисту споживачів від негативних явищ на ринку, з акцентом на потребу удосконалення

законодавства, забезпечення прозорості роботи контролюючих органів, та підвищення рівня інформаційної підтримки.

6. Проведене емпіричне дослідження, в якому взяли участь респонденти різних груп, пов'язаних із захистом прав споживачів, дозволило провести комплексний аналіз та ідентифікувати основні проблеми та виклики в цій сфері. Дослідження підтверджує значну ефективність органів захисту прав споживачів, хоча вказує і на наявність серйозних проблем, особливо з частковим вирішенням конфліктів. Важливим аспектом дослідження було залучення різних стейкхолдерів, що дозволило отримати багатовимірний погляд на поточний стан та потреби у сфері захисту прав споживачів.

7. Визначено важливість розвитку захисту прав споживачів для розвитку ринку. Це вимагає спільної роботи державних органів, громадськості, та бізнесу для покращення умов та ефективності захисту споживачів. Зокрема, результати дослідження наголошують на потребі для подальших дій, таких як покращення інформаційної обізнаності споживачів, удосконалення законодавства та механізмів контролю, а також зміцнення системи відповідальності виробників для забезпечення високого стандарту захисту прав споживачів. Це підкреслює необхідність системного підходу до вдосконалення механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, що забезпечить підвищення якості життя громадян та сприятиме економічному розвитку країни.

Основні наукові результати даного розділу опубліковано в працях автора [26; 28; 30; 31; 32; 33; 37; 38].

РОЗДІЛ 3

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

3.1 Зарубіжні підходи до реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Захист прав споживачів у сучасному світі визнається однією з ключових складових соціально-економічного розвитку. Забезпечення високого ступеня захисту прав споживачів є важливим завданням для багатьох країн, оскільки це не тільки сприяє безпеці та задоволенню потреб споживачів, але й сприяє підвищенню довіри до ринкових відносин та підтримці стабільної економіки.

Зарубіжні підходи до публічного управління у сфері захисту прав споживачів виявляються різноманітними та динамічними, адаптованими до специфіки кожної країни [270; 273; 283; 333; 410; 472; 463; 473; 481; 484; 485; 490; 491; 496; 511; 518; 521; 522; 523]. Це включає в себе вдосконалені механізми регулювання, ефективні системи контролю, тісну співпрацю між урядовими органами та громадськими структурами, а також інноваційні підходи до вирішення специфічних проблем.

Варто розглянути основні успішні моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів наведені нижче на рис. 3.1.

Доречно розглянути більш детально кожний приклад успішної моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів.

Європейська мережа споживчих центрів (далі – ECC-Net):

1. Структура та мета:

– ECC-Net є ініціативою Європейської Комісії та Європейської мережі споживчих центрів. Споживчі центри є національними органами в країнах Європейського Союзу, які надають допомогу споживачам у вирішенні конфліктів з підприємствами та іншими споживчими питаннями;

– мета ECC-Net – поліпшення захисту прав споживачів на внутрішньому ринку ЄС. Мережа створена для того, щоб забезпечити ефективний обмін інформацією та співпрацю між національними споживчими центрами.

2. Функції та послуги:

- *надання консультацій:* ECC-Net надає консультації споживачам щодо їх прав та обов'язків на внутрішньому ринку ЄС;
- *вирішення спорів:* мережа взаємодіє з підприємствами для вирішення конкретних споживчих скарг та сприяє укладенню мирних угод між сторонами;
- *рекомендації з поліпшення законодавства:* ECC-Net активно працює над наданням рекомендацій з покращення законодавства щодо захисту прав споживачів.

3. Операційний процес:

- споживачі можуть звертатися до національних споживчих центрів своєї країни;
- якщо споживач має справу з підприємством в іншій країні ЄС, національний центр може передати скаргу відповідному центру в іншій країні через ECC-Net;
- центри працюють разом для знаходження ефективних та мирних рішень.

4. Ефективність та вплив:

- ECC-Net сприяє покращенню доступу споживачів до справедливості та вирішенню проблем шляхом швидкого та ефективного обміну інформацією між країнами;
- мережа допомагає виявляти збитки порушень прав споживачів та надає рекомендації для удосконалення законодавства на рівні ЄС.

Крім цього, ECC-Net відіграє ключову роль у створенні єдиного внутрішнього ринку ЄС, забезпечуючи споживачам доступ до захисту прав на території всієї Європейської Спільноти [120; 126; 132].

Можна зробити висновок, що ECC-Net представляє сучасну та ефективну модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Європейському Союзі. Її структура та функції спрямовані на забезпечення широкого захисту та

консультацій для споживачів, які мають справи на внутрішньому ринку ЄС. ECC-Net успішно впроваджує механізми вирішення спорів, надає консультації щодо правового захисту та активно співпрацює з національними споживчими центрами для забезпечення ефективного обміну інформацією. Ця модель дозволяє споживачам в Європейському Союзі відчувати впевненість у захищеності їхніх прав та надає можливість швидкого та ефективного вирішення їхніх проблем.



Рис. 3.1 Моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів, узагальнено автором за джерелами [1; 56; 83; 87; 115; 120; 126; 132; 133; 136; 149; 173; 248; 265; 266; 284; 428; 437; 511].

Таким чином, ECC-Net слугує прикладом того, як співпраця між національними органами та мережами може створювати позитивне середовище для захисту інтересів споживачів на великому регіональному рівні. Розглядаючи деталі цієї моделі, для України можна взяти за увагу кращі практики та адаптувати їх до своєї внутрішньої системи захисту прав споживачів з метою покращення ефективності та доступності цих послуг.

Варто зазначити, що національна служба споживчого контролю, відома як PROCON, є важливим елементом системи захисту прав споживачів у Бразилії. Заснована на ідеї забезпечення якості та безпечності товарів і послуг, PROCON виконує роль ключового агентства з контролю якості та захисту інтересів споживачів у цій країні.

1. Функції та завдання:

- інспекції та контроль якості: PROCON проводить систематичні інспекції товарів і послуг для забезпечення їх відповідності встановленим стандартам та нормам безпеки;
- споживчі консультації: надає консультації споживачам щодо їхніх прав та обов'язків, а також надає інформацію про якість та безпечність продуктів на ринку;
- вирішення спорів: активно взаємодіє з підприємствами для вирішення скарг та конфліктів, які виникають між споживачами та підприємствами.

2. Залучення споживачів:

- PROCON активно заохочує участь споживачів у процесі контролю. Це включає в себе залучення споживачів до спостереження за якістю товарів і подачу скарг у випадках невідповідності.

3. Надання попереджень:

- якщо виявляються небезпечні або неякісні товари, PROCON має повноваження видачі попереджень та вживання заходів для вилучення таких товарів з ринку.

4. Партнерство з громадськістю:

- PROCON взаємодіє з громадськістю та неурядовими організаціями для підвищення рівня усвідомленості щодо прав споживачів та важливості контролю якості товарів і послуг [115; 120; 126; 132; 133; 136; 149].

Можна зазначити, що PROCON відіграє ключову роль у створенні надійного середовища для споживачів у Бразилії. Його місія полягає не лише у забезпеченні дотримання правил та стандартів, але й у розвитку культури

споживчого захисту та підвищенні рівня свідомості серед населення щодо їхніх прав та обов'язків.

У свою чергу, Федеральна торговельна комісія (далі – FTC) представляє собою впливовий урядовий орган у США, визначений своїм завданням захисту споживачів та забезпечення справедливої конкуренції на ринках. Вона є ключовим агентством для регулювання та нагляду за економічною діяльністю в країні. Однією з основних місій FTC є забезпечення захисту прав та інтересів споживачів. Вони вживають заходів для припинення обманливих або недобросовісних практик бізнесу, включаючи брехливу рекламу та неправдиві заяви про продукти. FTC працює для запобігання монопольним та антимонопольним практикам, сприяючи тим самим забезпеченню конкуренції на ринках та захисту інтересів споживачів від зловживань [115; 120; 126; 132; 133; 136; 149].

Слід додати, що FTC має повноваження розслідувати порушення законів та, в разі необхідності, веде судові справи проти компаній чи осіб, які порушують правила конкуренції та права споживачів. Встановлює стандарти та правила для бізнесів з метою підтримки справедливої конкуренції та захисту споживачів. FTC веде роботу з освіти споживачів, надаючи інформацію про їхні права та як уникнути обману чи неправдивої реклами. Забезпечує доступ до ресурсів та матеріалів, що розширюють свідомість споживачів. Однією з актуальних сфер їхньої діяльності є боротьба з кібершахрайством та забезпечення кібербезпеки, щоб захистити особисту інформацію споживачів [17; 43; 45; 54; 56; 87; 115].

Отже, можна зробити висновок, що FTC виступає як ключовий страж порядку на ринку та гарантує, що економіка Сполучених Штатів діє на користь споживачів і залишається конкурентоспроможною та етичною. Її важливість полягає в підтримці довіри споживачів до ринку та взаємозв'язку економіки та прав споживачів.

Важливо розглянути приклад, Національного інституту споживчих наук та сервісу (далі – ICSS) в Японії, що є ключовим дослідницьким та консультативним центром, який спеціалізується на розумінні та покращенні

якості життя споживачів. Більш детально розглянемо основні аспекти діяльності ICSS:

1. Місія та цілі:

- дослідження та аналіз: ICSS веде активні дослідження в галузі споживчих наук, зокрема, вивчає покуповельну поведінку, уподобання споживачів та вплив різних факторів на їхні рішення;
- консультування та рекомендації: надає консультації урядовим структурам та підприємствам щодо політик та стратегій у галузі споживчих послуг та продуктів.

2. Основні напрями роботи:

- аналіз ринку: ICSS вивчає стан ринку, аналізує тренди та ідентифікує потреби та очікування споживачів;
- якість життя: зосереджується на покращенні якості життя через розробку та рекомендації щодо покращення продуктів та послуг.

3. Співпраця з урядом та бізнесом:

- партнерство з урядом: ICSS співпрацює з урядовими органами для впровадження політик, які сприяють захисту та покращенню прав споживачів;
- співпраця з бізнесом: надає консультації підприємствам щодо адаптації їхніх продуктів та сервісів до вимог споживачів.

4. Освітня діяльність:

- навчальні програми: ICSS розробляє та проводить навчальні програми для споживачів, підприємств та громадськості для підвищення рівня освіти в галузі споживчих наук.

5. Вплив на законодавство та політику:

- рекомендації для законодавства: ICSS може робити рекомендації щодо законодавства та політики, спрямованої на захист прав та інтересів споживачів [91 с.101; 526; 527; 528].

Отже, ICSS в Японії виконує важливу роль у вдосконаленні якості життя споживачів через дослідження, консультації та співпрацю з урядом та приватним сектором. Його робота визначається бажанням створювати сприятливе

середовище для споживачів та розвивати ефективні стратегії для поліпшення споживчих послуг.

Окрім цього, важливо звертати увагу на приклад швидкої інформаційної системи щодо наявності ризику для здоров'я людини, пов'язаного з харчовими продуктами і кормами (далі – RASFF) [511].

Таблиця 3.1

Організаційна структура та функції системи сповіщень RASFF

<i>Мета та завдання</i>	<i>Система сповіщень RASFF</i>
Система сповіщень	обмін інформацією між країнами ЄС та Європейською комісією щодо безпечності харчових продуктів та кормів
Швидке реагування	виявлення та прийняття заходів у випадках ризику для здоров'я споживачів чи тварин
<i>Організаційна структура</i>	
Учасники	компетентні органи країн-членів ЄС, Європейська Комісія, Європейська Агенція з безпеки харчових продуктів (EFSA)
Мережа обміну	швидкий обмін інформацією між країнами та визначеними контактними точками
<i>Діяльність та функції</i>	
Сповіщення та сигнали	повідомлення про проблеми, пов'язані з безпечністю харчових продуктів
Швидке реагування	вироблення сповіщень, аналіз ризиків та координація дій для запобігання поширенню небезпечних продуктів
Обмін інформацією	ефективний обмін інформацією між країнами для спільного реагування
<i>Вплив на безпечність харчових продуктів</i>	
Моніторинг	допомога у моніторингу та оцінці ризиків для забезпечення безпечності харчових продуктів на європейському ринку
Рекомендації	видача рекомендацій щодо заходів та стратегій для уникнення подібних інцидентів у майбутньому.
<i>Співпраця та координація</i>	
Міжнародна співпраця	співпраця з міжнародними організаціями та іншими країнами для забезпечення глобальної безпечності харчових продуктів

Узагальнено автором за джерелом [511].

Отже, представлена таблиця 3.1 чітко відображає, систему сповіщень RASFF, що відіграє ключову роль у забезпеченні безпечності харчових продуктів та кормів в країнах Європейського Союзу. Організаційна структура RASFF об'єднує компетентні органи країн-членів ЄС, Європейську Комісію та Європейську Агенцію з безпечності харчових продуктів, створюючи ефективну мережу обміну інформацією. Ця система спрямована на швидке реагування у

випадках, коли існує ризик для здоров'я споживачів чи тварин. Сповіщення та сигнали про проблеми з безпечністю харчових продуктів викликають швидке реагування RASFF, що включає вироблення сповіщень, аналіз ризиків та координацію дій для запобігання поширенню небезпечних продуктів. Система активно співпрацює з міжнародними організаціями та іншими країнами для глобального забезпечення безпечності харчових продуктів. Моніторинг та видача рекомендацій допомагають у забезпеченні високого стандарту безпеки на європейському ринку [511].

Таким чином, RASFF є важливим інструментом для превентивного контролю та ефективного управління ризиками, спрямованими на захист здоров'я споживачів та безпечність продуктів у європейському харчовому ланцюзі.

Слід додати, що офіс омбудсмена з прав споживачів у Норвегії служить як незалежний орган, призначений для захисту та підтримки прав споживачів. Основною метою є забезпечення справедливості та ефективності взаємодії між споживачами та постачальниками товарів та послуг. У складі офісу можуть бути різні відділи, що включають юридичні консультанти, експертів з питань безпечності товарів, а також комунікаційні та освітні відділи. Омбудсмен має незалежний статус і не підпорядковується жодному виробничому або торговельному підприємству.

Офіс омбудсмена з прав споживачів у Норвегії виступає як важливий механізм захисту прав споживачів, забезпечуючи прийом та розгляд скарг, інформаційну підтримку щодо прав та обов'язків споживачів, а також активно лобіюючи системні зміни для поліпшення захисту прав споживачів в країні. Його роль важлива для створення справедливого та взаємовигідного взаємодії між споживачами та підприємствами [120; 126; 132; 133].

Слід додати, що офіс омбудсмена з прав споживачів у Норвегії відіграє важливу роль у забезпеченні справедливості та захисті прав споживачів. Його функції охоплюють не лише розгляд скарг, але й активну роботу з усвідомлення

та навчання споживачів, створюючи більш сильне та обізнане споживацьке суспільство.

Доцільно далі, акцентувати увагу на Австралійській комісії з конкуренції та споживчих прав (далі – АССС) – це орган, який в Австралії відповідає за те, щоб на ринках існувала чесна конкуренція і споживачі були захищені від недобросовісних дій компаній. Їхня робота спрямована на створення умов для ефективної конкуренції та захисту прав споживачів. Комісія складається з відділів, які відповідають за конкуренцію та права споживачів. Вона незалежна від уряду та співпрацює з іншими органами [1; 83; 453].

АССС веде спостереження за ринками, щоб уникнути ситуацій, коли певні компанії стають монополістами і заважають чесній конкуренції. Їхні дії спрямовані на створення умов для того, щоб різні компанії могли конкурувати на ринку, що сприяє вибору та низьким цінам. Відповідає на скарги споживачів та вживає заходів для того, щоб усунути проблеми, з якими можуть стикатися споживачі при покупці товарів чи отриманні послуг. Мета – підвищення якості продукції та обслуговування. Здійснює заходи для запобігання неправомірним діям компаній, які можуть викликати шкоду ринку або обманювати споживачів. Це може включати в себе контроль за діяльністю компаній та вживання заходів у випадках порушень законодавства. У цілому, АССС забезпечує баланс між інтересами підприємств і захистом прав споживачів, сприяючи справедливому та ефективному функціонуванню ринків в Австралії [1; 83].

Таким чином можна зробити висновок, що АССС співпрацює із споживачами через інформаційні кампанії та з підприємствами, стимулюючи чесну конкуренцію. АССС грає ключову роль у забезпеченні справедливості на ринках та захисті споживчих прав в Австралії. Їхня робота спрямована на створення умов для чесної гри на ринку та безпечних умов для споживачів [1; 83; 453].

Враховуючи вищезазначене, можна вважати, що приклади успішних моделей публічного управління у сфері захисту прав споживачів, які демонструють ефективність, злагодженість та сталість, мають ретельно

розроблену стратегію та вдалий бізнес-план. Їхня успішність базується на глибокому розумінні потреб ринку, інноваційних підходах, ефективному використанні технологій та пильному управлінні ризиками. Такі моделі активно взаємодіють із споживачами, вдосконалюють продуктові рішення та відповідають на зміни в економічному середовищі, що дозволяє їм утримувати конкурентоспроможність на ринку.

Варто наголосити на тому, що взаємодія між органами влади, громадськістю та споживачами в зарубіжних країнах є виразною своєрідністю через різноманіття підходів та моделей, що застосовуються у різних регіонах світу. Деякі країни виробили високоорганізовані та ефективні системи взаємодії, де відбувається структурований та системний обмін інформацією та думками, тоді як інші вдаються до менш структурованих підходів, заснованих на гнучкості та адаптивності. Це підкреслює різноманітність підходів, яка віддзеркалює розмаїття культур, традицій та визначених суспільних цінностей у світовому контексті.

Наприклад, у Швеції функціонує активна система взаємодії між громадськістю та органами влади в сфері захисту прав споживачів. Громадські організації, спеціалізовані у захисті прав споживачів, відзначаються високим рівнем активності та лобіювання інтересів споживачів.

Особливо важливою є практика громадських консультацій та участі у процесі прийняття рішень. Громадські організації мають можливість висловлювати свої погляди, пропозиції та вимоги щодо політик, пов'язаних із захистом прав споживачів. Цей відкритий діалог сприяє врахуванню різноманітних поглядів та потреб громади в процесі прийняття важливих рішень [43; 45].

Така взаємодія дозволяє ефективно вирішувати питання та встановлювати стандарти, які враховують реальні потреби та очікування споживачів. Цей підхід забезпечує високий рівень взаєморозуміння між громадськістю та урядовими структурами, підсилюючи важливість спільної роботи для досягнення мети – захисту прав та інтересів споживачів в Швеції.

Варто відзначити, що в Нідерландах існує прогресивна модель взаємодії у сфері захисту прав споживачів, де ключовою роллю відіграє “Спільна організація для захисту прав споживачів”. Ця організація становить платформу для ефективного співробітництва між представниками громадськості та споживачами в процесі прийняття рішень. Головною особливістю цього підходу є те, що громадські представники та споживачі активно включаються в управління та регулювання справ у сфері захисту прав. Спільне прийняття рішень і консультування з урядовими органами дозволяють створювати ефективні стратегії та політики, які враховують інтереси та потреби споживачів [120; 126; 132; 133].

Такий відкритий та співпрацюючий підхід підсилює взаємодію між різними сторонами та допомагає вирішувати складні питання, пов'язані із захистом прав споживачів. Такий механізм сприяє трансформації інтересів громадськості та споживачів у конкретні заходи та регулюючі стандарти, забезпечуючи ефективну систему захисту прав та інтересів споживачів в Нідерландах.

Модель взаємодії у сфері захисту прав споживачів в Нідерландах вражає своєю інноваційністю та ефективністю. “Спільна організація для захисту прав споживачів” виступає центром співпраці між громадськістю та представниками споживачів, утворюючи динамічний механізм для вирішення питань та встановлення стандартів. Важливим аспектом цієї моделі є активна участь громадськості та споживачів у процесі прийняття рішень, що дозволяє враховувати широкий спектр поглядів та потреб. Спільне консультування та управління роблять вирішення складних питань більш ефективними та обґрунтованими [136; 149; 173; 248; 265].

Можна сказати, що Нідерланди демонструють взаємодію між громадськістю, споживачами та органами влади, яка може бути успішною, коли створена система розрахована на відкритий діалог, участь та спільне вирішення завдань. Такий підхід забезпечує не лише ефективний захист прав споживачів,

але й підвищує рівень взаєморозуміння та довіри між усіма зацікавленими сторонами.

Варто зазначити, що Японія втілює передову модель взаємодії у сфері захисту прав споживачів, що ґрунтується на активному співробітництві між споживачами, урядовими органами та бізнес-сектором. Цей унікальний підхід визначається створенням різноманітних форумів і механізмів для розгляду питань, пов'язаних із якістю та безпечністю продуктів. Зокрема, активне використання груп та рад, де об'єднуються представники споживачів, урядові служби та представники бізнес-сектору, створює сприятливий клімат для обговорення конкретних аспектів якості та безпечності. Ці форуми не лише сприяють обміну ідеями, а й визначають конкретні заходи для поліпшення стандартів.

Однак ключовою особливістю цього підходу є активна участь громадськості. Через участь у різних комітетах та ініціативах, громадськість має змогу висловлювати свої погляди, вимоги та скарги, роблячи процес прийняття рішень більш прозорим та відкритим. В такий спосіб визначається не лише високоорганізованою системою взаємодії, але і активною громадською участю, що сприяє створенню ефективних рішень у справі захисту прав споживачів та покращенню якості продуктів на ринку [526].

Крім того, лобіювання прав споживачів є важливою складовою цієї моделі. Групи споживачів можуть активно співпрацювати з урядовими органами та бізнесом, лобіюючи за поліпшення стандартів та правил. Здійснення спільних проектів та ініціатив між різними сторонами сприяє спрощенню співпраці та розробці конкретних заходів для поліпшення якості та безпечності продуктів. Ця модель взаємодії відзначається гнучкістю та відкритістю до діалогу, що дозволяє ефективно вирішувати питання та вдосконалювати стандарти з урахуванням різних поглядів та потреб різних сторін. Такий підхід визначається бажанням досягти компромісу та покращити якість життя споживачів [527].

При цьому не слід забувати, що в Японії органи уряду, такі як: Японське агентство з споживачів та офіс споживачів, відіграють важливу роль у

забезпеченні безпеки та захисту прав споживачів. Ці установи активно співпрацюють із споживачами та громадськими організаціями для вирішення різних питань, пов'язаних із якістю товарів та послуг. Японське Агентство з споживачів відповідає за моніторинг та регулювання ринків з метою запобігання небезпеці для споживачів. Офіс споживачів в свою чергу веде роботу з розгляду скарг та питань, пов'язаних із захистом прав споживачів. Слід додати, що співпраця з громадськими організаціями та самими споживачами відіграє ключову роль. Вони можуть надавати важливі повідомлення щодо проблем безпеки та висувати пропозиції щодо поліпшення стандартів [526; 527; 528].

Такий підхід в Японії покликаний не лише реагувати на існуючі проблеми, а й узгоджувати заходи для запобігання можливим ризикам, забезпечуючи високий стандарт безпеки та задоволення прав споживачів. Японія надає важливий приклад тісної взаємодії урядових структур і громадськості для забезпечення ефективного захисту прав та безпеки споживачів.

Доречно зауважити, що в Канаді існує система активної взаємодії урядових органів з громадськістю через Канадське бюро захисту прав споживачів. Це бюро відіграє ключову роль у сприянні відкритого обговорення питань, пов'язаних із захистом прав споживачів, з участю як громадських організацій, так і представників індустрії. Важливо відзначити, що Канада активно використовує механізми громадської участі для забезпечення взаємодії та обміну думками між різними сторонами. Це включає в себе не лише представників громадськості, але й індустріальних лідерів, щоб врахувати різноманітні погляди та інтереси. Канадське бюро захисту прав споживачів виступає як форум для обговорення та узгодження стратегій з метою зміцнення прав та захисту споживачів. Це свідчить про прагнення Канади до вислуховування різних точок зору і досягнення консенсусу для покращення умов життя та безпеки споживачів у країні.

Отож, у підсумку, варто констатувати, що з прикладів успішних моделей публічного управління у сфері захисту прав споживачів та взаємодії між органами влади, громадськістю та споживачами у зарубіжних країнах полягає в

тому, що країни розвинули різноманітні та ефективні стратегії для гармонійної співпраці всіх зацікавлених сторін.

Успішні моделі включають в себе створення спеціалізованих органів, які відповідають за моніторинг та регулювання ринків, активну роль громадськості у визначенні пріоритетів та участі в процесах прийняття рішень, а також ефективний обмін інформацією між різними сторонами. Важливим елементом є також лобіювання за права споживачів та участь у спільних проектах для досягнення конкретних цілей. Успішні моделі публічного управління в сфері захисту прав споживачів визначаються взаємодією, прозорістю та врахуванням різноманітних поглядів для створення ефективних механізмів, спрямованих на підвищення безпеки та задоволення потреб споживачів.

3.2 Аналіз законодавчих та нормативних актів зарубіжних країн у сфері використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

У сучасному світі захист прав споживачів є однією з основних складових стабільного ринкового середовища та взаємин між покупцями і продавцями. Країни та міжнародні організації працюють над створенням і регулюванням законодавчих і нормативних актів, які забезпечують справедливі умови у сфері торгівлі та послуг, а також захищають інтереси споживачів.

Доцільно звернути увагу на законодавчі ініціативи країн Європейського Союзу, Сполучених Штатів Америки та Китаю, а також на міжнародний аспект захисту прав споживачів через діяльність ООН, Європейської Комісії та інших міжрегіональних інститутів. Для глибшого розуміння принципів і інструментів захисту прав споживачів у різних частинах світу слід вивчити конкретні законодавчі акти, що регулюють права та обов'язки учасників ринку та споживачів [155; 381].

Зазначено, що захист прав споживачів у сучасному світі є важливим аспектом, який регулюється численними законами та нормативними актами на

національному та міжнародному рівнях. У Європейському Союзі та інших країнах існують ряд директив та регуляції, спрямованих на забезпечення безпеки та прав споживачів.

Слід звернути увагу на таблицю 3.2, яка розкриває основні директиви та нормативи, пов'язані із захистом прав споживачів, яка надає короткий огляд кожного документа, його визначення та основні положення.

Таблиця 3.2

Законодавство та нормативи з прав споживачів в Європейському Союзі

<i>Визначення</i>	<i>Назва / Документ</i>	<i>Основні положення та принципи</i>
2001/95/ЄС	Директива Європейського Парламенту та Ради від 3.12.2001 про загальну безпечність продукції	встановлення загальних принципів та вимог щодо безпечності продукції на європейському ринку
87/357/ЄЕС	Директива Ради від 25.06.1987 про зближення законодавств держав-членів, стосовно товарів, що не відповідають їх зовнішньому вигляду та які представляють загрозу для здоров'я та безпеки споживачів	встановлення вимог до позначення та інформування щодо товарів, що можуть представляти загрозу через зовнішній вигляд.
2011/83/EU	Директива про права споживачів (Consumer Rights Directive)	регулювання прав споживачів при купівлі товарів та послуг
2019/1020	Регуляція про безпечність продуктів (General Product Safety Regulation)	визначення загальних принципів безпечності продукції на ринку ЄС
2016/679	Регуляція про захист персональних даних (General Data Protection Regulation - GDPR)	встановлення стандартів захисту особистих даних споживачів
2008/329/ЄС	Рішення Комісії від 21.04.2008 щодо магнітних іграшок	визначення обов'язків країн-членів щодо попередження ризику, пов'язаного з магнітними іграшками
2006/502/ЄС	Рішення Комісії від 11.05.2006 щодо запальничок	зобов'язання країн-членів забезпечити на ринку лише запальнички із захистом від дітей та заборона запальничок-новинок
1999/44/ЄС	Директива про певні аспекти продажу споживчих товарів та відповідні гарантії (Directive 1999/44/EC)	визначає права споживачів та гарантії при купівлі споживчих товарів
2019/771	Директива про певні аспекти стосовно контрактів на продаж товарів (Directive (EU) 2019/771)	актуалізує та доповнює попередню директиву про продаж товарів, враховуючи сучасні тенденції та нові вимоги

85/374/ЕЕС	Директива про наближення законів, регламентів та адміністративних норм країн-членів щодо відповідальності за дефектну продукцію (Council Directive 85/374/ЕЕС)	визначає відповідальність виробників за продукцію, що може завдати шкоди споживачеві через дефекти
98/6/ЕС	Директива про захист споживачів при зазначенні цін на товари (Directive 98/6/ЕС)	встановлює правила для інформування споживачів про ціни на товари та захист від недобросовісної практики у зазначенні цін
2005/29/ЕС	Директива про недобросовісні торгівельні методи підприємств по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку (Directive 2005/29/ЕС)	забороняє недобросовісні торгівельні практики підприємств відносно споживачів
93/13/ЕЕС	Директива про недобросовісні умови у споживчих контрактах (Council Directive 93/13/ЕЕС)	запобігає використанню недобросовісних умов у контрактах між споживачами та підприємствами
Guidance 2019/C 323/04	Керівництво про інтерпретацію і застосування Директиви про недобросовісні умови контракту (Guidance on the interpretation and application of Council Directive 93/13/ЕЕС on unfair terms in consumer contracts)	надає класифікації та керівництво щодо інтерпретації та застосування директиви про недобросовісні умови контракту

Узагальнено автором за джерелами [1; 56; 83; 87; 115; 120; 126; 132; 133; 136; 149; 173; 248; 265; 266; 284; 428; 437; 511].

З таблиці 3.2 можна дійти висновку, що представлена інформація засвідчує значущий обсяг нормативно-правових актів та директив, спрямованих на захист прав споживачів в Європейському Союзі. Ці документи встановлюють основні принципи, гарантії та відповідальності, спрямовані на забезпечення безпеки та справедливих умов взаємодії між споживачами та підприємствами. Система прав споживачів враховує різноманітні сфери, включаючи продаж товарів, контрактів, відповідальність за дефекти, інформаційні стандарти та інші аспекти. Такий комплексний підхід сприяє створенню ефективної системи захисту прав споживачів, яка забезпечує високий рівень безпеки та задоволення потреб споживачів у Європейському Союзі.

Отже, загальний огляд ключових нормативів та директив сприяють кращому розумінню основних положень, які визначають права та обов'язки споживачів у сучасному споживацько-юридичному середовищі.

Варто зауважити, що Закон “Про захист споживачів” (Consumer Protection Act) це законодавчий акт, який регулює права та інтереси споживачів в країнах Європейського Союзу. Він призначений для регулювання широкого спектру аспектів, пов'язаних із взаємовідносинами між споживачами та підприємствами, зокрема в контексті купівлі товарів та отримання послуг.

Слід розглянути основні положення закону:

- *запобігання шахрайства та недобросовісної торгівлі*: закон “Про захист споживачів” встановлює правила, які мають на меті уникнення обману та недобросовісної торгівлі з боку підприємств. Це може включати в себе вимоги до якості товарів, чесну рекламу та інші заходи, спрямовані на забезпечення чесних та прозорих умов для споживачів;

- *права та гарантії споживачів*: визначає права та гарантії, які надаються споживачам при купівлі товарів та отриманні послуг. Ці положення можуть включати в себе право на повернення або обмін товару, правила гарантійного обслуговування та інші аспекти, спрямовані на забезпечення задоволення потреб споживачів;

- *відповідальність підприємств*: встановлює відповідальність підприємств за надання некоректної інформації, пошкодження або недоліки товарів, а також за інші порушення, які можуть завдати шкоди споживачеві. Це може включати санкції та штрафи для компаній, що порушують встановлені стандарти та правила;

- *механізми врегулювання спорів*: передбачати механізми вирішення спорів між споживачами та підприємствами, такі як арбітраж, судове врегулювання або інші способи врегулювання конфліктів;

- *заходи щодо безпечності та якості*: встановлювати стандарти безпечності та якості для товарів і послуг, спрямовані на захист споживачів від небезпечних або ненадійних продуктів [136; 132; 133].

Отже, загальною метою Закону “Про захист споживачів” є створення рівних та справедливих умов для споживачів під час їх взаємодії з підприємствами, а також забезпечення їхньої безпеки та задоволення їхніх потреб.

Можна дійти висновку, що Закон “Про захист споживачів” є важливим інструментом, спрямованим на захист прав і інтересів споживачів у взаємодії з підприємствами. Його основні положення встановлюють правила, які сприяють вибору споживачем безпечних і якісних товарів, а також забезпечують чесні та прозорі умови торгівлі. Також передбачає заходи для запобігання шахрайства та недобросовісної торгівлі, встановлює права та гарантії споживачів, а також визначає відповідальність підприємств за порушення угод та надання некоректної інформації. Зокрема, він включає механізми врегулювання спорів та санкції для порушників. Сприяє створенню рівних умов для споживачів, забезпечуючи їм безпеку під час покупок та взаємодії з підприємствами. Захист прав споживачів визнається ключовим елементом сучасного правового середовища, спрямованого на забезпечення справедливості та стабільності у сфері споживчих відносин.

Особливу увагу слід звернути на те, що рекомендації ООН щодо захисту прав споживачів відображають зобов'язання міжнародної спільноти створенню стандартів та норм, спрямованих на захист інтересів та прав споживачів у всьому світі. Ці рекомендації мають на меті забезпечити високий рівень безпечності та якості продуктів і послуг, а також забезпечити дотримання справедливих та етичних стандартів у відносинах між підприємствами та споживачами. Заходи, розроблені ООН, сприяють створенню глобальної системи захисту прав споживачів та сприяють сталому економічному розвитку [136].

Варто наголосити, Комісією Європейського Парламенту та Ради Європи в Брюсселі у 2020 році розроблено “Новий порядок денний для споживачів: Зміцнення стійкості споживачів для сталого відновлення” (далі – Порядок денний) (COM/2020/696). Це не лише стратегічна настанова, але й створення споживачів у якості дієвих архітекторів сталого майбутнього.

Від даного документа європейські споживачі правомірно очікують на повне використання переваг єдиного ринку та можливість свідомого вибору, активної участі у зеленому та цифровому переході, де б вони не знаходилися в ЄС. Вони сподіваються на безперешкодний доступ до товарів і послуг у всьому ЄС та впевненість у захищеності своїх прав як споживачів, незалежно від традиційних і нових викликів.

Порядок денний націлено на задоволення нагальних потреб споживачів, особливо в умовах тривалої пандемії COVID-19 та підвищення їхньої стійкості. Пандемія створила значні виклики, що вплинули на щоденне життя споживачів, зокрема щодо доступності продуктів і послуг, а також подорожей усередині, до та з ЄС.

Порядок денний визначив п'ять головних пріоритетних напрямків: зелений перехід, цифрова трансформація, відшкодування та захист прав споживачів, особливі потреби різних груп споживачів, міжнародна співпраця.

Забезпечуючи врахування цих пріоритетів, Порядок денний є орієнтиром для втілення Програми єдиного ринку в рамках нової Багаторічної фінансової рамкової програми (далі – MFF). Шляхом впровадження заходів для створення більш екологічного, цифрового та справедливого єдиного ринку є збільшення довіри серед споживачів, які формують 54% ВВП ЄС, що в свою чергу сприяє економічному відновленню через стимулювання попиту. У цьому виникає потреба в ефективному захисті інтересів споживачів з одночасною підтримкою бізнесу, зокрема малого та середнього підприємництва.

Порядок денний використовує комплексний підхід, що охоплює різні політики ЄС, які мають велике значення для споживачів. Він відображає необхідність врахування вимог щодо захисту прав споживачів при формуванні та реалізації інших політик і заходів. Порядок денний також доповнює інші ініціативи ЄС, такі як Європейський зелений курс, План дій щодо циркулярної економіки та Комунікація щодо формування цифрового майбутнього Європи.

Він також відповідає відповідним міжнародним рамкам, таким як Порядок денний ООН у сфері сталого розвитку до 2030 року та Конвенція ООН про права людей з інвалідністю.

Ефективна відповідь на всі ці пріоритети потребує тісної співпраці між ЄС та його державами-членами, а також належної транспозиції, впровадження та забезпечення виконання надійної системи захисту прав споживачів, розробленої протягом багатьох років. Тому Порядок денний висуває пріоритети та ключові пункти дій, які мають бути реалізовані спільно на європейському та національному рівнях [17].

Зазначена стратегія визначає завдання щодо створення ефективних механізмів реагування на порушення прав споживачів, розробки освітніх програм для свідомого споживання та забезпечення взаємодії між органами влади, бізнесом та громадськістю для забезпечення ефективності захисту прав споживачів в ЄС [138].

В США захист прав споживачів у сфері кредитної звітності є невід’ємною складовою регуляторного середовища. Доцільно звернути увагу, що Закон “Про кредитні звіти”, відомий як Fair Credit Reporting Act (далі – FCRA), є ключовим правовим актом, спрямованим на захист прав споживачів у сфері кредитної звітності. Прийнятий в Сполучених Штатах Америки, цей закон має на меті забезпечити справедливі та точні інформаційні стандарти у сфері кредитної звітності.

Так, доречно зазначити, що FCRA надає споживачам право отримувати копії своїх кредитних звітів безкоштовно щорічно від кредитних звітних агентств. Це дозволяє споживачам відстежувати свою кредитну історію та переконатися в її точності. Передбачає механізми для виправлення помилок у кредитних звітах. Споживачі можуть подавати скарги та вносити корективи, якщо вони виявляють неправильну інформацію. Крім цього, FCRA встановлює стандарти для того, як кредитна інформація може бути використана та вимагає від кредитних агентств дотримання конфіденційності та прозорості у роботі з інформацією споживачів. Закон визначає правила, які дозволяють споживачам

отримувати повідомлення про відмову у випадках, коли їх заявки на кредит відхиляються на підставі інформації з кредитного звіту. FCRA встановлює обмеження щодо того, як довідки та інші інформаційні матеріали можуть бути збирані та використовувані в контексті кредитної звітності [122].

Таким чином, FCRA є важливим інструментом для забезпечення справедливості та точності інформації в кредитних звітах споживачів. Захищаючи їх права на доступ, коригування та конфіденційність, цей закон сприяє створенню більш прозорого кредитного середовища.

В свою чергу, і сучасному цифровому світі, де обмін особистою інформацією стає неодмінною частиною нашого повсякденного життя, питання захисту особистих даних стає все більш актуальним. Це особливо важливо в контексті різноманітних законодавчих ініціатив, що регулюють обробку та зберігання персональної інформації споживачів. Декілька ключових юридичних актів, таких як Закон Каліфорнії “Про захист персональних даних споживачів” (далі – CCPA), “Загальний регламент про захист даних” (далі – GDPR) в Європейському Союзі та “Конвенція 108” Ради Європи, визначають стандарти та принципи для забезпечення конфіденційності та безпеки особистих даних [123].

Варто розглянути їхні основні положення та вплив на права та обов'язки споживачів у сучасному цифровому середовищі.

1. *CCPA*: закон Каліфорнії “Про захист персональних даних споживачів”, прийнятий 28 червня 2018 року і набрав чинності 1 січня 2020 року. Він спрямований на захист особистих даних споживачів та надає їм певні права щодо контролю за своєю інформацією;

2. *GDPR*: “Загальний регламент про захист даних”, який був прийнятий Європейським парламентом та Радою міністрів ЄС у 2016 році і набрав чинності 25 травня 2018 року. Він охоплює захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою їхніх персональних даних та визначає правила для вільного руху таких даних;

3. “Конвенція 108”: конвенція, прийнята Радою Європи в 1981 році. Вона є першим обов'язковим документом, спрямованим на захист осіб у контексті автоматизованої обробки їхніх персональних даних [122].

У висновку можна підкреслити, що законодавчі та нормативні акти, такі як ССРА в США, GDPR в Європейському Союзі та “Конвенція 108” Ради Європи, визначають нові стандарти та вимоги для захисту особистих даних споживачів. Ці ініціативи віддзеркалюють зростаючу увагу до конфіденційності та безпеки в онлайн-середовищі. Вони надають права споживачам контролювати свої дані та забезпечують відповідальність для організацій, що збирають та обробляють особисту інформацію. У цьому контексті важливо визначити та дотримуватися принципів цих законів для створення довіри та забезпечення ефективного захисту прав споживачів у цифровому світі.

В свою чергу основними нормативно-правовими актами спрямованими на регулювання захисту прав споживачів в Китаї, є Закони “Про захист споживачів”, “Про якість продукції”, “Про безпечність харчових продуктів”, “Про якість та безпечність сільськогосподарської продукції”, “Про електронну комерцію”, “Про кібербезпеку” та інші [381].

Закон “Про захист прав споживачів”, у редакції 2013 року, є основою регулювання прав споживачів у даній країні. Вперше він був прийнятий у 1993 році і пройшов кілька оновлень, відповідних економічному курсу та розвитку країни з орієнтацією на приваблення інвестицій та експорту. Після 12 років з моменту першого прийняття, у 2013 році закон був переглянутий, а нова редакція набула чинності у 2014 році. Зміни в системі захисту прав споживачів відбулись відповідно до раніше прийнятих законів, зокрема, закону “Про безпечність харчових продуктів” [128].

Варто наголосити, що Закон “Про захист прав споживачів” охоплює ключові принципи та положення для захисту прав та інтересів споживачів. Основні положення цього закону мають на меті гарантувати безпеку споживачів, надавати їм інформацію, необхідну для свідомого вибору, та забезпечувати справедливі та розумні умови споживання; визначає стандарти безпеки для

товарів і послуг, зобов'язує підприємства забезпечувати правдиву інформацію про свої продукти та послуги, а також надає споживачам право вибору та участь у прийнятті рішень. Він також спрямований на запобігання недобросовісним практикам та захист від небезпечних товарів; споживачі мають право на справедливі та розумні умови укладення договорів, а також захист від обманливих практик в сфері продажів та реклами. Закон передбачає механізми для виведення небезпечних товарів з обігу та забезпечення компенсації для споживачів у разі неякісних товарів чи послуг [128, с. 467].

Отже, цей закон створений для забезпечення балансу між інтересами споживачів та підприємствами, зробити ринок більш прозорим та відповідальним, а споживання – безпечним і комфортним.

Варто звернути увагу на Закон “Про якість продукції”, який в Китаї є ключовим законодавчим актом, що визначає стандарти та вимоги до якості та безпечності продукції. Його положення охоплюють різні аспекти, такі як визначення стандартів, вимоги до безпечності, захист прав споживачів, відповідальність виробників та процедури контролю.

Основні пункти закону включають: визначення та встановлення стандартів якості, а також вимоги до безпечності для різних видів продукції; надає споживачам права та захист від продукції неналежної якості чи небезпечної; також визначає відповідальність виробників за якість та безпечність своєї продукції та встановлює процедури контролю та відповідності стандартам; є базовим інструментом для регулювання якості продукції в Китаї, і важливо вивчати його положення для розуміння правил та вимог, які стосуються виробників та споживачів у цій країні [132, с.209].

Крім цього, Закон “Про безпечність харчових продуктів” встановлює стандарти та вимоги до безпечності харчових продуктів на ринку. Він охоплює всі етапи виробництва, обробки та постачання продуктів, забезпечуючи їхню відповідність визначеним нормам безпечності та якості; Закон “Про якість та безпечність сільськогосподарської продукції” – ця нормативна ставить за мету регулювання якості та безпечності продуктів сільськогосподарського

виробництва. Вона визначає вимоги до вирощування, збирання та обробки сільськогосподарської продукції з урахуванням стандартів якості та екологічних факторів; Закон “Про електронну комерцію” встановлює правила для електронних торгівельних операцій. Він охоплює аспекти, такі як електронні контракти, захист споживачів при онлайн-покупках, електронні платежі та інші аспекти електронної торгівлі; “Про кібербезпеку” призначений для захисту інформації та даних в електронному середовищі. Він визначає стандарти та заходи безпеки для попередження кібератак, втрати даних та інших кіберзагроз [129].

Так, всі ці чотири закони в Китаї визначають стандарти та правила для забезпечення безпеки, якості і регулювання різних аспектів економічної та технологічної діяльності. Закони “Про безпеку харчових продуктів і сільськогосподарську продукцію” спрямовані на гарантування якості і безпечності їжі та сільськогосподарських товарів. Закон “Про електронну комерцію” створює правила для ефективного функціонування електронної торгівлі, а закон “Про кібербезпеку” захищає інформацію в онлайн середовищі. Разом вони формують правовий фундамент для стійкого розвитку та безпеки в Китаї.

Останнім, але не менш важливим, є те, що Міжнародний Кооперативний Альянс (ICA) відіграє важливу роль у сприянні розвитку кооперативного руху по всьому світу. Він об’єднує кооперативи з різних країн та галузей, сприяючи спільному розвитку, обміну досвідом та підтримці цінностей кооперації.

Завдяки своїй діяльності, ICA виступає як міжнародний каталізатор для зміцнення кооперативного руху та сприяє його визнанню як важливого фактора економічного та соціального розвитку [137].

На рисунку 3.2 подані різноманітні механізми, які використовуються зарубіжними країнами для ефективного забезпечення дотримання прав споживачів. Ця візуалізація виокремлює ключові аспекти, що включають законодавчі та регулюючі ініціативи, участь громадянських організацій, альтернативні механізми розгляду суперечок, освіту та інформаційну роботу,

судову систему та роль спеціальних споживчих омбудсманів чи комісій. Ці різноманітні заходи взаємодіють для створення комплексної системи, спрямованої на захист та підтримку прав споживачів.



Рис. 3.2 Механізми захисту прав споживачів: інфраструктура та інструменти. Розробка автором.

З рисунка 3.2. можна дійти висновку, що забезпечення дотримання прав споживачів у зарубіжних країнах включає різноманітні механізми та інструменти. Спеціальні закони, контролюючі органи та громадянські організації виступають ключовими факторами в цьому процесі. Використання альтернативних механізмів врегулювання спорів, системи освіти та судової системи взаємодіють для забезпечення справедливого та ефективного захисту прав споживачів. Цей комплексний підхід свідчить про важливість спільних зусиль для підтримки справедливих відносин між споживачами та підприємствами у сучасному світі.

У висновку слід підкреслити, що захист прав споживачів у зарубіжних країнах ґрунтується на дієвих законодавчих та нормативних актах, спрямованих на створення ефективної системи гарантій та захисту. Основні принципи законодавства визначають права та обов'язки споживачів, зокрема, щодо якості продукції, інформації та безпеки. Механізми забезпечення дотримання прав споживачів включають судову систему, органи контролю, громадські організації, споживчі об'єднання, омбудсманів та альтернативні механізми розгляду суперечок. Ця система взаємодії створює комплексний підхід для ефективного реагування на порушення та врегулювання конфліктів, забезпечуючи високий рівень захисту прав споживачів в різних країнах.

3.3. Огляд інституційної структури та організаційних моделей реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

У сучасному світі, де міжнародна торгівля та глобалізація набувають все більшого значення, захист прав споживачів виявляється важливим завданням як на національному, так і на міжнародному рівнях. Забезпечення високого стандарту якості товарів і послуг, а також захист від недобросовісної діяльності підприємств стає завданням спеціалізованих органів та агентств. Варто розглянути ключові аспекти ролі та функцій національних споживчих агентств,

міжнародних організацій, міжнародних інструментів та договорів, а також механізмів моніторингу та взаємодії зі споживачами в контексті захисту їхніх прав як на внутрішньому, так і на міжнародному рівні.

Забезпечення захисту прав споживачів за кордоном включає в себе діяльність спеціалізованих органів та агентств, які сприяють забезпеченню безпеки, якості та прав споживачів в міжнародному контексті. Основні функції цих органів можуть включати:

- *стандартизація та сертифікація*: спеціалізовані органи можуть розробляти стандарти та вимоги до якості товарів і послуг, а також встановлювати процедури сертифікації. Це сприяє створенню спільних стандартів, які захищають права споживачів та забезпечують безпеку в експортно-імпортних операціях;

- *інформаційна підтримка*: агентства можуть надавати споживачам інформацію про права та обов'язки при покупці товарів та послуг за кордоном. Це може включати інформацію про безпечність продукції, правила поведінки на ринках та процедури вирішення спорів;

- *контроль якості*: спеціалізовані органи можуть проводити моніторинг та контроль якості і безпечності продукції, що експортується та імпортується. Це допомагає уникнути поширення небезпечних або неякісних товарів на міжнародних ринках;

- *взаємодія з іншими країнами*: органи можуть вести співпрацю та обмін інформацією з відповідними органами інших країн для вирішення спільних проблем та забезпечення захисту прав споживачів на глобальному рівні;

- *міжнародне співробітництво*: здійснення спільних ініціатив та програм з іншими країнами забезпечує обмін найкращими практиками та розвиток міжнародних стандартів в галузі захисту прав споживачів [140].

В свою чергу, можна зазначити, що забезпечення захисту прав споживачів за кордоном є складним завданням, що вимагає ефективної діяльності спеціалізованих органів та агентств в міжнародному контексті. Стандартизація та сертифікація також грають важливу роль у формуванні єдиної системи вимог

до якості товарів та послуг, сприяючи створенню безпечних та стандартизованих умов у експортно-імпортних операціях. Інформаційна підтримка від агентств надає споживачам необхідні знання про їхні права та обов'язки, а також допомагає у вирішенні можливих конфліктів.

Крім цього, контроль якості, здійснюваний спеціалізованими органами, є ключовим елементом у попередженні розповсюдження небезпечних або низькоякісних товарів на світових ринках. Взаємодія з іншими країнами та міжнародне співробітництво стають стратегічними факторами у вирішенні спільних проблем та усуненні викликів, що стосуються захисту прав споживачів. Здійснення спільних ініціатив та програм з іншими країнами сприяє обміну найкращими практиками та сприяє створенню міжнародних стандартів, які забезпечують високий рівень захисту прав споживачів у глобальному масштабі. У цілому, координація та співпраця між країнами та організаціями відіграють важливу роль у створенні безпечного та ефективного міжнародного ринку [141, с.184].

Для глибокого розуміння важливості ролі спеціалізованих органів та агентств у забезпеченні захисту прав споживачів, розглянемо конкретні приклади країн, які успішно інтегрували ці аспекти у свою національну стратегію. Дослідження діяльності цих органів та агентств у сфері захисту прав споживачів дозволить нам вивчити ефективні підходи та механізми, спрямовані на забезпечення якості та безпечності товарів та послуг на ринках різних країн. Представлені на рисунку 3.3 приклади країн відображають різноманітність стратегій та підходів, які вони обрали для ефективного захисту прав споживачів. Це дозволить нам врахувати різні контексти та визначити ключові принципи, які сприяють успішному функціонуванню систем захисту прав споживачів. Розгляд прикладів також допоможе виділити тенденції та інновації, які можуть бути використані для подальшого вдосконалення систем захисту прав споживачів у міжнародному контексті.

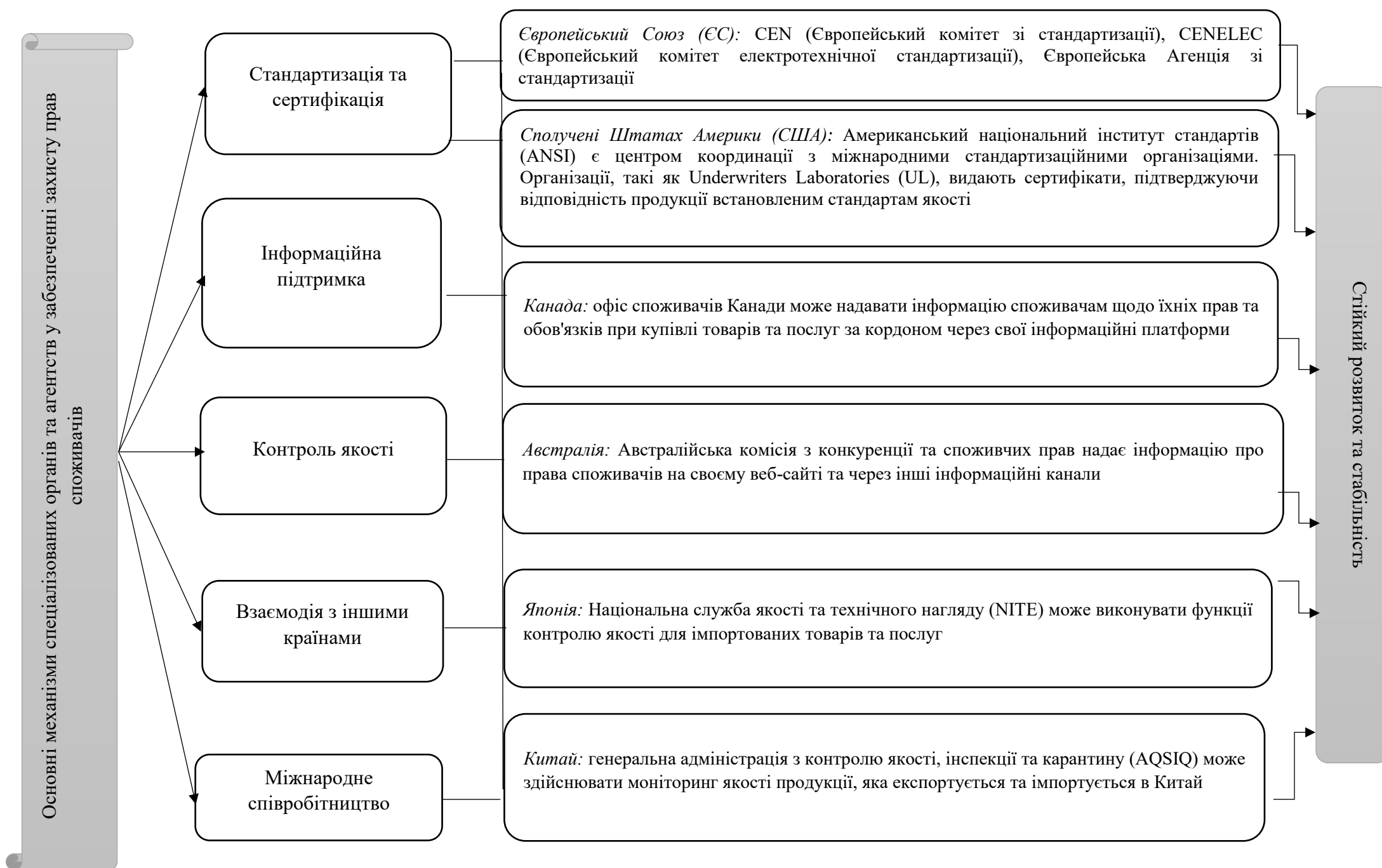


Рис. 3.3 Механізми глобального захисту прав споживачів: шлях до стійкого розвитку та стабільності. Розробка автора.

Так, рис. 3.3 відображає механізми глобального захисту прав споживачів, що сприяють стійкому розвитку та стабільності, стає очевидним, що взаємодія спеціалізованих органів та агентств на міжнародному рівні грає важливу роль у забезпеченні якості, безпеки та інформаційної підтримки для споживачів у різних країнах світу. Ці механізми спільно працюють для створення сприятливого середовища, де права споживачів захищені, а продукція та послуги відповідають високим стандартам якості.

Кожна з цих країн: Сполучені Штати Америки (далі – США), Канада, Австралія, Японія, Китай, країни ЄС демонструють унікальні підходи до організації системи захисту прав споживачів, підтверджуючи свою готовність до впровадження ефективних заходів для забезпечення якості та безпечності товарів та послуг на національних та міжнародних ринках. Ці країни визначають сучасні стандарти, сприяють створенню спільних норм безпеки та розвивають механізми співпраці для захисту інтересів споживачів.

Цікавим є те, що ЄС вирізняється тим, що має розвинуту систему стандартизації та сертифікації, яку визначають дві основні організації: CEN (Європейський комітет зі стандартизації) і CENELEC (Європейський комітет електротехнічної стандартизації). Ці організації спільно розробляють стандарти для товарів та послуг у межах ЄС. Крім того, в ЄС існує Європейська Агенція зі стандартизації (European Standards Agency), яка відіграє активну роль у розробці та поширенні стандартів. Ця система стандартизації сприяє уніфікації вимог до якості продукції, що продається в ЄС та допомагає забезпечити високий рівень захисту прав споживачів [141, с.184].

В свою чергу в США система стандартизації та сертифікації визначається Американським національним інститутом стандартів (далі – ANSI). ANSI виступає як координуючий центр для роботи з різними міжнародними стандартизаційними організаціями. Сертифікаційні органи, такі як Underwriters Laboratories в США відіграють важливу роль у видачі сертифікатів, які підтверджують відповідність продукції встановленим стандартам якості. Ця система сприяє виробництву та обігу безпечних і якісних товарів на ринках

США, а також взаємодії з іншими країнами у сфері стандартизації. Споживачі в США можуть мати впевненість у тому, що продукція, яку вони купують, відповідає високим стандартам безпечності та якості [142, с.119-123].

Не можна проігнорувати той факт, що Канада визначає стандарти та забезпечує сертифікацію через Офіс споживачів Канади. Цей орган відіграє ключову роль у розробці та встановленні стандартів для товарів і послуг у Канаді. Він також надає інформаційну підтримку споживачам, стосовно їхніх прав та обов'язків при покупці товарів та послуг за кордоном. Канадський підхід спрямований на захист інтересів споживачів, забезпечуючи доступ до надійної та безпечної продукції. Система стандартизації та сертифікації в Канаді є важливим інструментом для забезпечення високих стандартів безпеки та якості на ринках країни і в міжнародному вимірі [143, с.48-53].

Заслуговує на увагу також Австралія, де Австралійська комісія з конкуренції та споживчих прав відіграє важливу роль у захисті прав споживачів. Це агентство забезпечує інформаційну підтримку, надаючи споживачам доступ до важливих знань про їхні права та обов'язки при купівлі товарів і послуг за кордоном. Австралійський підхід полягає в створенні ефективної системи інформаційної підтримки, яка допомагає споживачам приймати освічено-свідомі рішення. Комісія активно співпрацює з різними галузями та партнерами для забезпечення високих стандартів прав споживачів і забезпечення безпечності та якості продукції [144, с.29-31].

Варто наголосити, що Японія активно впроваджує систему контролю якості через Національну службу якості та технічного нагляду. Ця служба виконує важливі функції, зокрема моніторинг та контроль якості для імпортованих товарів та послуг. Японський підхід до контролю якості визначається високими стандартами безпеки та ефективними процедурами відповідності. Такий підхід сприяє стабільності та довірі як серед внутрішніх, так і серед міжнародних споживачів [145].

Зазначено, що Китай впроваджує систему контролю якості через Генеральну адміністрацію з контролю якості, інспекції та карантину. Ця

адміністрація відіграє ключову роль у моніторингу якості продукції, яка експортується та імпортується в Китай. Китайський підхід до контролю якості характеризується системою обов'язкових стандартів та процедур сертифікації, спрямованих на забезпечення відповідності продукції встановленим нормам. Це сприяє забезпеченню якості та безпечності товарів, а також покращенню репутації китайських виробників на світовому ринку [146, 130-131].

Визначено, що Азіатсько-Тихоокеанська економічна співпраця (АРЕС) забезпечує механізми обміну інформацією та розвитку спільних ініціатив для підвищення рівня захисту прав споживачів у регіоні. Країни, що входять до АРЕС, можуть спільно розробляти та впроваджувати стратегії контролю якості, стандартизації та інші заходи, спрямовані на поліпшення умов споживання та безпечності продукції в економічному просторі Азії-Тихого океану [147].

Останнім, але не менш важливим, є досвід Організації ООН, зокрема Урядової конференції ООН з торгівлі та розвитку (UNCTAD). UNCTAD сприяє створенню програм та ініціатив, спрямованих на захист прав споживачів у різних країнах. Ця організація може виступати каталізатором для розробки міжнародних стандартів та політик, сприяючи співпраці між країнами у сфері захисту прав споживачів та створенню умов для стійкого розвитку світового ринку товарів та послуг [148].

У висновку можна відзначити, що розгляд ролі спеціалізованих органів та агентств у забезпеченні захисту прав споживачів та їхнього взаємодії у різних країн свідчить про різноманітні та ефективні підходи до цього завдання. Європейський Союз, Сполучені Штати Америки, Канада, Японія, Китай, представляють різні регіональні та міжнародні підходи до захисту прав споживачів. Кожна з цих країн використовує власні механізми стандартизації, інформаційної підтримки, контролю якості, взаємодії з іншими країнами та міжнародного співробітництва для забезпечення ефективного та стійкого розвитку ринків.

Цей аналіз демонструє, що існує необхідність постійного обміну найкращими практиками та інформацією між країнами для удосконалення

систем захисту прав споживачів. Міжнародне співробітництво та узгоджені дії сприяють покращенню якості та безпечності продукції, а також підвищенню довіри споживачів, що відіграє ключову роль у стабільному та стійкому розвитку глобального ринку.

Неможливо не зазначити, що сучасний світ характеризується високим рівнем глобалізації та взаємодії міжнародних економічних систем. У цьому контексті питання захисту прав споживачів стає більш актуальним, оскільки продукція та послуги постачаються та обмінюються на міжнародних ринках. Забезпечення високого рівня захисту прав споживачів у міжнародному масштабі вимагає взаємодії та співпраці різних суб'єктів публічного управління з різних країн.

Механізми співпраці між різними суб'єктами публічного управління у сфері захисту прав споживачів за кордоном охоплюють різноманітні інструменти та методи, спрямовані на забезпечення безпеки та задоволення інтересів споживачів у міжнародних відносинах. Розглянемо деякі ключові аспекти цих механізмів.

Необхідно акцентувати увагу на тому, що міжсекторальна комунікація передбачає створення ефективної системи обміну інформацією між різними гілками влади та відділами, які відповідають за захист прав споживачів за кордоном. Застосування сучасних технологій, таких як електронні системи обміну документами, веб-платформи та інші засоби електронного зв'язку, дозволяє швидко та ефективно передавати інформацію. Приклади конкретних заходів у межах міжсекторальної комунікації можуть включати впровадження спеціалізованих платформ для обміну стандартами та нормативами, ведення електронних баз даних з інформацією про безпечність продукції, а також використання відкритих порталів для спільної обробки даних.

Отже, цей механізм сприяє оперативній реакції на зміни в законодавстві, стандартах та інших правилах, що регулюють захист прав споживачів за кордоном. Також він забезпечує можливість швидкої взаємодії між

відповідальними установами для спільного вирішення питань та реагування на екстренні події чи випадки порушень прав споживачів.

Регулярні зустрічі та консультації передбачають організацію систематичних зустрічей та консультацій між різними суб'єктами, що відповідають за захист прав споживачів за кордоном. Зустрічі створюють платформу для обговорення ключових питань, вирішення розбіжностей та розроблення спільних стратегій. Важливим аспектом цього механізму є підтримка встановлення взаєморозуміння та довіри між учасниками. Під час регулярних консультацій вирішуються труднощі, які можуть виникати у процесі співпраці, а також обговорюються нові та актуальні питання.

Наприклад, такі зустрічі можуть включати обговорення актуальних випадків порушень прав споживачів, взаємодію у вирішенні конфліктів між підприємствами та споживачами, обмін інформацією про нові вимоги до якості продукції. Такий підхід сприяє швидкому реагуванню на зміни в сфері захисту прав споживачів та сприяє вдосконаленню стратегій спільної діяльності [149, с.10-17].

Варто наголосити, що механізм створення робочих груп та комітетів полягає в об'єднанні представників різних відділів, агентств чи організацій для спільного вирішення конкретних завдань або проблем у сфері захисту прав споживачів за кордоном. Цей підхід сприяє ефективній взаємодії різних структур та забезпечує швидке реагування на виклики, що виникають у галузі захисту прав споживачів. Робочі групи можуть створюватися тимчасово для вирішення конкретного завдання або мати постійний характер для ведення систематичних обговорень та розробки стратегій.

Наприклад, робоча група може бути створена для розгляду нових видів шахрайства в онлайн-торгівлі, а комітет може займатися вивченням та впровадженням нових міжнародних стандартів у сфері безпечності продукції. Такий механізм співпраці дозволяє залучати експертів різних напрямків та ресурси для досягнення конкретних цілей та підвищення ефективності заходів у сфері захисту прав споживачів [150, с.14-22].

Слід додати, що механізм інформаційних систем передбачає створення єдиної точки доступу до інформації та використання сучасних технологій для автоматизації процесів обміну даними між різними суб'єктами у сфері захисту прав споживачів за кордоном. Інформаційні системи можуть включати в себе цифрові платформи, портали або спеціалізовані програмні засоби, які дозволяють збирати, обробляти, зберігати та передавати дані ефективним та безпечним способом.

Наприклад, створення веб-порталів із зручним інтерфейсом для споживачів та підприємств може забезпечити швидкий доступ до актуальної інформації про права та обов'язки при покупці за кордоном. Також, використання електронних систем обробки документів спростить обмін інформацією між різними органами та агентствами.

Завдяки цьому механізму, суб'єкти публічного управління можуть оперативна реагувати на нові виклики та швидко обмінюватися необхідною інформацією, підвищуючи тим самим ефективність своєї діяльності у сфері захисту прав споживачів.

Міжорганізаційні угоди та співпраця передбачає укладання формальних угод та домовленостей між різними суб'єктами у сфері захисту прав споживачів за кордоном. Міжорганізаційні угоди створюють основу для спільних проєктів, програм або обміну ресурсами між відповідальними органами та агентствами. Такі угоди можуть визначати конкретні області співпраці, розподіл завдань та відповідальності між учасниками, а також механізми вирішення можливих конфліктів чи розбіжностей.

Наприклад, міжорганізаційна угода між національним органом стандартизації однієї країни та агентством з контролю якості іншої країни може встановлювати порядок взаємодії в галузі стандартизації та контролю якості товарів, які експортуються чи імпортуються. Цей механізм сприяє узгодженню дій та спільному розв'язанню завдань, що підвищує ефективність заходів з захисту прав споживачів у міжнародному вимірі [151, 174].

Доречно зазначено, що тренінги та розвиток персоналу співпраці передбачає проведення спільних тренінгів та програм розвитку персоналу між різними суб'єктами публічного управління у сфері захисту прав споживачів за кордоном.

Такі тренінги можуть включати в себе обмін досвідом, ознайомлення з кращими практиками, а також засвоєння нових технік та методів управління в галузі захисту прав споживачів. Розвиток персоналу включає в себе підвищення кваліфікації фахівців, що забезпечує високий рівень професіоналізму та ефективність їхньої діяльності.

Наприклад, спільна програма тренінгів для представників контролю якості та органів стандартизації кількох країн може сприяти уніфікації підходів до визначення якості продукції та ефективнішому впровадженню міжнародних стандартів.

Отже, цей механізм допомагає створювати сприятливий клімат для співпраці та обміну знаннями та досвідом, що в свою чергу позитивно позначається на якості та ефективності заходів з захисту прав споживачів на міжнародному рівні.

Також слід відзначити, що адаптивні стратегії у сфері захисту прав споживачів за кордоном є ключовим механізмом співпраці між різними суб'єктами публічного управління. Ці стратегії дозволяють ефективно реагувати на змінювані умови та потреби, забезпечуючи оптимальну відповідь на нові виклики та обставини в галузі захисту прав споживачів.

Адаптивні стратегії можуть включати в себе гнучкість в плануванні та реалізації заходів, здатність до швидкої переорієнтації при необхідності та готовність до впровадження новітніх методів та технологій для поліпшення ефективності заходів з захисту прав споживачів.

Наприклад, при змінах в технологічному середовищі або появі нових видів шахрайства на міжнародному рівні, суб'єкти співпраці можуть швидко адаптувати свої стратегії для впровадження заходів щодо кібербезпеки та захисту споживачів від нових загроз. Адаптивні стратегії грають важливу роль у

забезпеченні неперервності та ефективності заходів з захисту прав споживачів, зокрема в умовах швидко змінюю чогось світового ринку та технологічного прогресу.

Отож, розглянувши механізми співпраці між різними суб'єктами публічного управління у сфері захисту прав споживачів за кордоном, можна зазначити, що вони відіграють критичну роль у забезпеченні ефективності та координації заходів на міжнародному рівні. Механізми, такі як міжсекторальна комунікація, регулярні зустрічі, створення робочих груп, інформаційні системи, міжорганізаційні угоди, тренінги та адаптивні стратегії сприяють створенню сприятливого середовища для вирішення викликів у галузі захисту прав споживачів.

Ці механізми дозволяють ефективно обмінюватися інформацією, розробляти спільні стратегії, вирішувати конфлікти та пристосовуватися до змін в умовах діяльності. Важливим аспектом взаємодії є також наголос на вдосконаленні методів реагування на нові виклики та тенденції у світовій економіці та технологіях. Такий інтегрований підхід до співпраці сприяє підвищенню рівня захисту прав споживачів на глобальному рівні та забезпеченню стійкого розвитку міжнародного ринку товарів та послуг.

3.3 Вивчення найкращих практик з використання механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів за кордоном

Захист прав споживачів є важливим елементом сучасного суспільства, спрямованим на забезпечення безпеки, інформованості та справедливості в споживчих відносинах. Для досягнення цієї мети розвинені країни впроваджують різноманітні стратегії та практики. У цьому контексті важливо розглядати такі ключові аспекти, як інформаційна підтримка та освітні програми для споживачів, механізми врегулювання спорів між споживачами та постачальниками, а також заходи щодо забезпечення безпечності та якості

товарів та послуг. Варто розглянути кращі практики розвинених країн у цих сферах, спрямовані на створення ефективної системи захисту прав споживачів.

В першу чергу дуже важлива інформаційна підтримка та освітні програми, які є фундаментальним елементом системи захисту прав споживачів у розвинених країнах. Забезпечення доступної інформації є важливою складовою цього процесу, і для досягнення цієї мети використовуються різноманітні засоби: портали, веб-сайти, розсилки, канали [3].

Механізми врегулювання спорів між споживачами та постачальниками в розвинених країнах, таких як використання альтернативних методів розв'язання спорів, зокрема медіації та арбітражу, сприяють швидкому та ефективному вирішенню суперечок без необхідності в судових процедурах. У випадках, коли використання альтернативних методів не є можливим, споживачі мають можливість звертатися до суду, де забезпечується доступність, швидкість та справедливість судових процедур для ефективного захисту їхніх прав.

Варто сказати, що судові процедури та заходи щодо забезпечення безпечності та якості товарів та послуг в сучасних урбанізованих суспільствах становлять дві важливі складові ефективної системи захисту прав споживачів. У випадках, коли альтернативні методи розв'язання спорів виявляються недостатніми, судові процедури відіграють ключову роль у гарантуванні справедливості та відновленні прав потерпілих. Доступність судових інстанцій, їхня швидкість та об'єктивність стають головними стовпами, на яких ґрунтується відповідальний захист споживачів.

Заходи щодо забезпечення безпечності та якості товарів та послуг включають у себе встановлення високих стандартів якості, сертифікацію відповідності та регулярні моніторингові інспекції. Ці заходи спрямовані на забезпечення, що споживачі отримують продукцію відповідно до найвищих стандартів, а їхня безпека є пріоритетом для виробників та постачальників.

Також варто звернути увагу на освітні програми, які включають в себе широкий спектр дій, спрямованих на підвищення рівня освіченості споживачів. Це може включати навчання щодо конкретних прав споживачів, роз'яснення

обов'язків як споживача, а також надання ключових аспектів безпечного та відповідального споживання. Загальна мета цих заходів – зробити інформацію доступною та зрозумілою для всіх шарів населення, сприяючи формуванню інформованих та самостійних споживачів.

Далі варто порівняти досвід практик зарубіжних країн у сфері захисту прав споживачів, зокрема: США, Японія, Європейський Союз (далі – ЄС), Австралія, Канада.

Варто наголосити, що Federal Trade Commission (далі – FTC) в Сполучених Штатах Америки відіграє важливу роль у захисті прав споживачів, і їхні дії націлені на створення інформаційного простору, де споживачі можуть ефективно ознайомлюватися із своїми правами та уникати шахрайства. Крім того, FTC активно займається інформаційною підтримкою, розміщуючи корисні поради та матеріали для споживачів на своєму веб-сайті. Це дозволяє людям легко знаходити необхідну інформацію про їхні права та обов'язки. Крім того, FTC висвітлює інформацію про різні види шахрайства, щоб споживачі були усвідомлені і в змозі уникати шахрайських схем [152].

Consumer Financial Protection Bureau (далі – CFPB) відома організація, яка стежить за правами споживачів, особливо в сфері фінансів. Їхні інформаційні кампанії спрямовані на роз'яснення фінансових прав та обов'язків споживачів. Вони забезпечують доступ до освітніх ресурсів, що допомагають споживачам краще розуміти фінансові аспекти та приймати обдумані рішення [153].

Слід додати, що National Consumer Law Center (далі – NCLC) відзначається своєю спрямованістю на права споживачів в сфері права. Організація надає інформаційну підтримку через публікації, ресурси та консультації, щоб споживачі мали можливість легше розібратися в складних юридичних аспектах. Вони допомагають забезпечити, щоб кожен міг використовувати свої права, навіть у випадках, коли питання юридично складні [154].

Загалом, FTC, CFPB та NCLC у США є ключовими організаціями, спрямованими на захист прав споживачів у різних сферах. FTC виконує важливу роль у наданні інформаційної підтримки та запобіганні шахрайству, активно

діючи через свій веб-сайт. CFPB зосереджений на фінансових аспектах, надаючи споживачам інформацію та ресурси для розуміння їхніх фінансових прав. NCLC, у свою чергу, фокусується на правовому аспекті, допомагаючи споживачам розібратися в юридичних питаннях.

Ці організації взаємодіють, надаючи різнобічну підтримку споживачам, що сприяє їхній обізнаності та забезпеченню захисту прав. Разом вони створюють інформаційний простір, де споживачі можуть надійно ознайомлюватися із своїми правами, уникати шахрайства та приймати обдумані фінансові рішення.

В Японії практики у сфері захисту прав споживачів включають ряд заходів та ініціатив, спрямованих на забезпечення інформованості споживачів, захист їхніх прав та надання доступу до ефективних механізмів врегулювання спорів.

У Японії Consumer Affairs Agency (далі – САА) відіграє важливу роль у захисті прав споживачів. Вони ведуть інформаційні кампанії та розробляють ресурси, щоб пояснити споживачам їхні права та процедури врегулювання суперечок. САА є центральним органом, який координує різні ініціативи у сфері захисту прав споживачів. Японія впровадила законодавство, таке, як Consumer Contract Act, яке визначає права та обов'язки споживачів при укладенні контрактів. Це законодавство враховує право на інформацію та відмову від угоди, забезпечуючи ясність та захист прав покупців. Центр надає консультації та інформаційну підтримку споживачам у різних сферах, включаючи покупки, послуги та безпечність продукції. Japan Consumer Information Center грає роль у наданні доступу до інформації та консалтингу споживачів, щоб вони могли робити усвідомлені вибори [155].

Отже, ці практики в Японії підкреслюють важливість інформаційної прозорості, освіти споживачів та ефективних механізмів розв'язання спорів для створення довірчого середовища для споживачів. Ці заходи сприяють підвищенню обізнаності та впевненості споживачів у їхніх взаємовідносинах з продавцями та постачальниками послуг.

Варто розглянути ЄС, який впроваджує ряд передових практик у сфері захисту прав споживачів, спрямованих на створення ефективного та

уніфікованого захисту в усіх країнах-членах. Деякі з ключових практик включають:

- *European Consumer Centre (далі – ECC)*: центри споживачів ЄС працюють на національному рівні та в ЄС у цілому. Їхнє завдання полягає у забезпеченні інформаційної підтримки через веб-платформи, консультації та освітні заходи. Програми ECC спрямовані на розширення обізнаності про права споживачів, особливо при перетині кордонів в рамках ЄС;

- *Consumer Rights Directive (далі – CRD)*: ЄС впровадив Директиву про права споживачів, яка надає стандартні правила для споживачів у всьому Союзі. Ця ініціатива спрощує інформування споживачів щодо їхніх прав та зобов'язань, зокрема, щодо відмови від покупки та гарантій. Директива визначає мінімальні стандарти для захисту прав споживачів на рівні ЄС;

- *European Consumer Organisation (далі – BEUC)*: об'єднує національні організації споживачів в ЄС. Вони ведуть інформаційні кампанії та надають рекомендації для поліпшення захисту прав споживачів у різних галузях, таких як продукти, послуги та цифрові права. Організація грає ключову роль у впливі на політику ЄС з питань захисту прав споживачів [156, с.132-140].

Таким чином, ці практики в Європейському Союзі підтримують створення єдиної системи захисту прав споживачів, що сприяє стандартизації та об'єднанню підходів у всьому ЄС. Інформаційна підтримка, стандартизація та активна роль організацій споживачів роблять систему захисту прав споживачів в ЄС ефективною та доступною для всіх громадян.

У сфері захисту прав споживачів в Австралії велику роль відіграє Australian Competition and Consumer Commission (далі – ACCC). Організація активно працює над створенням ефективної системи захисту, і ось деякі ключові практики:

- *інформаційна кампанія*: ACCC веде інформаційні кампанії, спрямовані на збільшення обізнаності споживачів про їхні права та обов'язки. Це важливо для того, щоб люди були освіченими та здатними захищати свої інтереси;

– *моніторинг ринків*: АССС веде ретельний моніторинг ринків, спрямований на виявлення будь-яких неправомірних дій або випадків шахрайства. Це допомагає забезпечити чесну конкуренцію та уникнути шкідливих практик;

– *судові справи*: орган активно залучається до судових справ для захисту прав споживачів. Це включає в себе вживання заходів проти компаній, які порушують закони та надають недостовірну інформацію [157].

Отже, проаналізовані практики сприяють створенню довіри між споживачами та підприємствами, а також забезпечують, що споживачі можуть робити обдумані вибори, довіряючи ринковим умовам в Австралії.

Зазначено, що в Канаді захист прав споживачів визнається, як важлива складова суспільного благополуччя. Організація, що відповідає за цей захист – це Competition Bureau Canada (Бюро конкуренції Канади) та інші агентства на різних рівнях уряду.

Таблиця 3.4

Механізми захисту прав споживачів в Канаді

Сфера захисту	Організація/Механізм	Заходи
<i>Права споживачів</i>	Competition Bureau Canada	– розгляд скарг та вживання заходів при порушеннях законів про конкуренцію та споживчі права; – інформаційна підтримка через урядові веб-сайти та ресурси; – освітні кампанії для підвищення свідомості споживачів
<i>Розв'язання спорів</i>	National Do Not Call List	– можливість споживачів відмовитися від небажаних телефонних дзвінків від підприємств
<i>Безпечність та якість</i>	Канадський уряд, стандарти та сертифікація	– регулювання якості та безпечності товарів через розробку стандартів та сертифікацію продукції; – регулярні інспекції та моніторинг для забезпечення відповідності виробників установленим нормам

Розробка автора.

Система захисту прав споживачів в Канаді включає різноманітні механізми та організації, які спільно працюють для забезпечення ефективного захисту інтересів споживачів у різних сферах. Competition Bureau Canada виступає

ключовим гравцем, розглядаючи скарги та вживаючи заходів у випадках порушень законів про конкуренцію та споживчі права. Інформаційна підтримка через урядові ресурси та освітні кампанії допомагають підвищити свідомість споживачів про їхні права та можливості. National Do Not Call List надає можливість споживачам активно контролювати небажані телефонні дзвінки, забезпечуючи зручний механізм розв'язання спорів. У сфері безпечності та якості товарів, урядове регулювання через стандарти та сертифікацію, а також регулярні інспекції, гарантують відповідність продукції встановленим нормам [159].

Узагальнюючи, ці механізми створюють комплексний підхід, спрямований на захист прав та інтересів споживачів в різних сферах їхньої взаємодії з товарами та послугами.

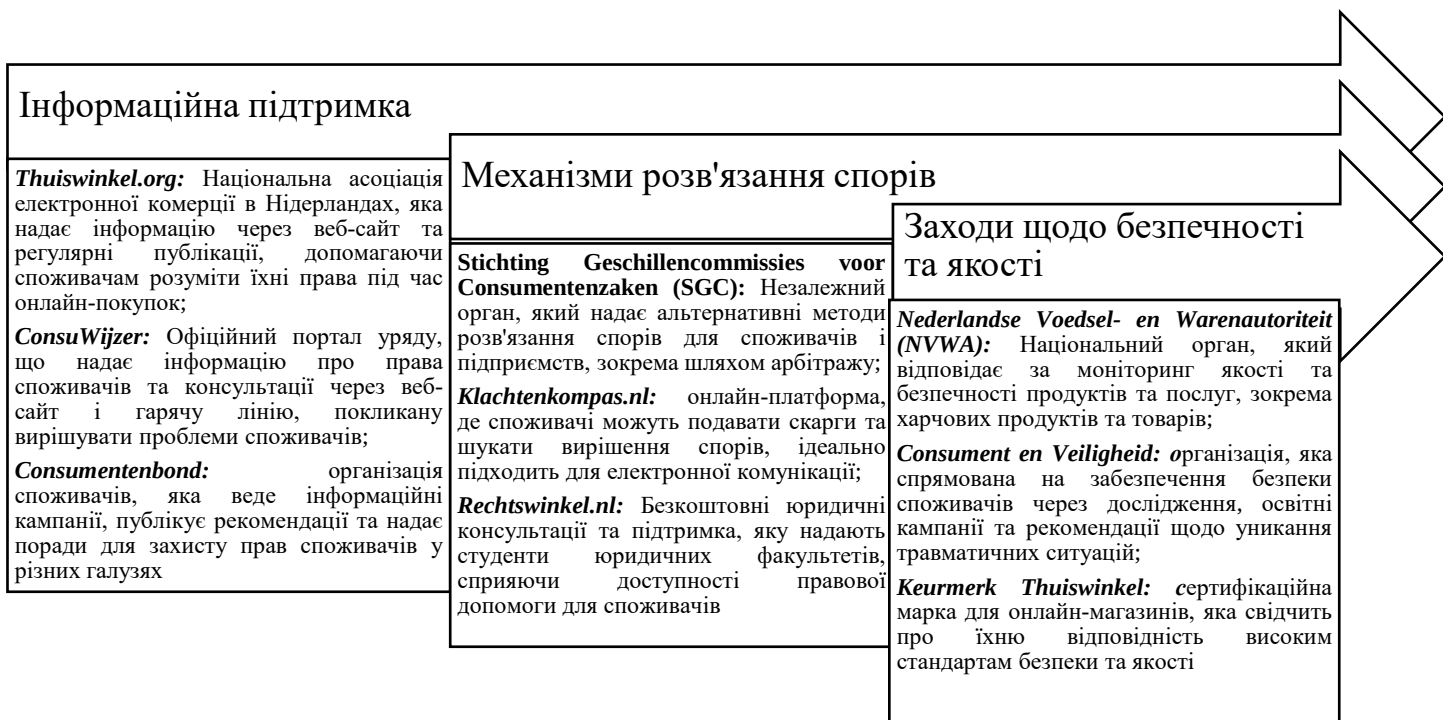


Рис 3. 4 Механізми захисту прав споживачів в Канаді. Розробка автора.

Висновок з аналізу таблиці, захист прав споживачів в Канаді визнається важливою складовою суспільного благополуччя і це здійснюється через різноманітні механізми та організації. Competition Bureau Canada виконує

ключову роль у розгляді скарг та застосуванні заходів при порушеннях законів про конкуренцію та споживчі права. Наявність National Do Not Call List дозволяє споживачам активно контролювати телефонні дзвінки від підприємств.

Крім цього, освітні кампанії та інформаційна підтримка урядових веб-сайтів допомагають підвищити свідомість споживачів щодо їхніх прав та можливостей у разі порушення. Заходи у сфері безпечності та якості товарів, регульовані урядом, включають розробку стандартів, сертифікацію продукції, і регулярні інспекції, що сприяють забезпеченню відповідності виробників встановленим нормам. Узагальнено, ці механізми створюють комплексний підхід до захисту інтересів та прав споживачів в Канаді.

Так, Україні слід удосконалити систему захисту прав споживачів, орієнтуючись на кращі практики зарубіжних країн. Деякі пріоритетні напрямки в цьому плані включають:

- *створення спеціалізованих органів*: важливо створити або удосконалити органи, які відповідають за захист прав споживачів. Ці органи мають мати достатні ресурси та повноваження для ефективного врегулювання суперечок між споживачами та постачальниками;

- *освітні кампанії*: необхідно проводити постійні освітні кампанії, спрямовані на підвищення свідомості споживачів щодо їхніх прав та обов'язків. Це допоможе збільшити їхню здатність вимагати якісні товари та послуги і виявляти випадки порушень;

- *механізми розв'язання спорів*: ефективні механізми вирішення спорів між споживачами та підприємствами є ключовим елементом системи захисту прав. Це може включати альтернативні методи вирішення суперечок, такі як медіація або арбітраж, які дозволяють швидко та ефективно вирішувати конфлікти;

- *регулювання якості та безпечності товарів*: важливо зміцнити систему контролю за якістю та безпечністю товарів на ринку. Це може включати здійснення періодичних перевірок, встановлення стандартів якості та відповідності, а також належну ліцензійну та сертифікаційну процедури;

– *моніторинг та аналіз*: необхідно систематично аналізувати ситуацію на ринку з метою виявлення тенденцій та проблем у сфері захисту прав споживачів і вчасного реагування на них. Ці заходи сприятимуть покращенню стану захисту прав споживачів в Україні та забезпечать більшу довіру та стабільність на ринках.

Отже, дослідження кращих практик зарубіжних країн у сфері захисту прав споживачів вказує на успішні та комплексні підходи, орієнтовані на ефективний захист інтересів споживачів. Важливі елементи включають наявність спеціалізованих органів, освітні кампанії для підвищення свідомості, ефективні механізми розв'язання спорів та регулювання якості та безпечності товарів. Зарубіжні практики слугують прикладом вдалого впровадження систем захисту прав споживачів для забезпечення довіри та стабільності на ринках.

Згідно з міжнародним досвідом, впровадження інновацій та сучасних технологій сприяє значному прогресу у всіх аспектах публічного управління, знижує витрати на державний апарат та підвищує його ефективність. У сфері захисту прав споживачів, ряд інноваційних практик можуть бути застосованими для підвищення ефективності публічного управління:

– *аутсорсинг* (outsourcing) – делегування певних функцій спеціалізованим зовнішнім організаціям, що може підвищити якість і швидкість обслуговування споживачів;

– *бенчмаркінг* (benchmarking) – використання кращих практик і стандартів для вимірювання та покращення сервісу, зокрема у сфері обслуговування клієнтів;

– *врядування* (governance) – оптимізація управління без безпосереднього втручання уряду, забезпечення більшої прозорості та відповідальності перед споживачами;

– *електронне урядування* (e-government): уряд-урядові – поліпшення взаємодії між урядовими агенціями для швидшого вирішення питань споживачів; уряд-громадянам – спрощення доступу громадян до публічних послуг і підвищення рівня задоволеності споживачів; уряд-бізнесу –

вдосконалення взаємодії з бізнесом для підтримки прав споживачів та підвищення якості послуг;

- *збалансована система показників (balanced score card)* – інструмент для моніторингу виконання цілей, що враховує інтереси споживачів;

- *концепція ощадливого управління (lean management)* – оптимізація процесів з метою ефективності та зниження затрат, що веде до підвищення задоволеності споживачів;

- *нове державне управління (new public management)* – фокусування на результативності, якості послуг та залученні споживачів у процес управління;

- *підприємницький уряд (reinventing government)* – переосмислення ролі уряду у підтримці споживачів через інноваційні підходи;

- *реінжиніринг* – радикальне переосмислення процесів для максимальної задоволеності потреб споживачів;

- *управління за цілями і за результатами* – зосередження уваги на досягненні конкретних, заздалегідь визначених результатів, що покращують захист прав споживачів;

- *управління проектами* – застосування методів проектного управління для планування, виконання та контролю проектів, спрямованих на поліпшення умов та стандартів обслуговування споживачів.

Впровадження цих інноваційних інструментів має базуватися на урахуванні міжнародного досвіду та наявних фінансових ресурсів, щоб гарантувати ефективність і результативність управління в органах державної влади. Публічне управління, зокрема, має не лише задовольняти потреби споживачів, але й сприяти чіткій взаємодії між бізнесом, політикою та суспільством, приймаючи стратегічно важливі рішення на основі використання згаданих інноваційних управлінських підходів.

Важливо зазначити, що успішне впровадження будь-яких інновацій в публічне управління вимагає належних знань та навичок від персоналу, який є стратегічним ресурсом для досягнення цілей управління до надання якісних послуг. Розвиток людських ресурсів та створення умов для розкриття

креативного потенціалу держслужбовців є ключовими завданнями для інноваційних трансформацій у сфері публічного управління.

Розвиток людських ресурсів у системі публічного управління відіграє ключову роль у формуванні сучасної, ефективної системи управління, особливо у сфері захисту прав споживачів. Надання можливостей для активізації креативного потенціалу держслужбовців є важливим завданням інноваційних змін в управлінських структурах. Значення має також заохочення інноваційного мислення серед співробітників для розробки нових методів вирішення проблем споживачів, покращення інформаційного середовища та впровадження культури ефективного публічного управління.

Інноваційні зміни у публічному управлінні також повинні охоплювати перегляд стандартів та індикаторів виконання завдань держслужбовцями, вирішення питань корпоративної культури та формування нових етичних стандартів у публічній службі. Важливість цього полягає у створенні умов, які не тільки сприяють інноваційному розвитку, але й забезпечують захист прав споживачів на високому рівні.

Серед першочергових заходів для забезпечення інноваційного розвитку публічного управління слід виокремити: розробку комплексної системи забезпечення, яка включає нормативно-правові, кадрові, науково-методичні, інформаційні, фінансові та мотиваційні ресурси; створення умов для конкуренції та залучення інвестицій на розробку і впровадження інноваційних рішень, інструментів та методів управління, що будуть сприяти покращенню якості публічних послуг та захисту прав споживачів на всіх рівнях та гілках влади.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі дисертації проведено глибоке дослідження зарубіжного досвіду реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Основними напрямками дослідження стали аналіз підходів, нормативних актів та кращих практик різних країн, що дозволило виділити

ключові аспекти, які можуть бути адаптовані для підвищення ефективності системи захисту прав споживачів в Україні.

1. Досліджено приклади успішних моделей публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Під час аналізу було встановлено, у країнах, де громадські організації та ініціативи громадян активно залучаються до процесу прийняття рішень, виявлено великий успіх у створенні ефективних механізмів захисту прав споживачів. З'ясовано, що впровадження громадських рад і комітетів дозволяє представникам громадськості співпрацювати з урядовими органами та приймати спільні рішення. Особливу увагу варто приділити ролі ефективної моделі, яка передбачає можливість лобіювання та партнерства між громадськими організаціями, урядовими структурами та підприємствами для поліпшення стандартів надання послуг, забезпечення якості товарів та прав споживачів. У зарубіжних країнах, де існує ефективна взаємодія, вдосконалюють інформаційні системи, щоб забезпечити прозорість та доступність інформації про безпечність та якість товарів.

2. Проведений аналіз законодавчих та нормативних актів зарубіжних країн у сфері захисту прав споживачів вказує на кілька ключових спільних принципів та положень. По-перше, велика увага приділяється визначенню та захисту основних прав споживачів, таких як безпека, якість та право на інформацію. По-друге, законодавство орієнтоване на визначення обов'язків виробників та продавців, зокрема, стосовно гарантій, безпечності продукції та інформації для споживачів.

3. За результатами аналізу існуючих механізмів забезпечення дотримання прав споживачів виділено ключові елементи, зокрема, ефективна судова система, громадські організації та споживчі об'єднання, агентства та інспекції, споживчі омбудсмани та альтернативні механізми розгляду суперечок використовуються для ефективного реагування на порушення та врегулювання спорів. Взаємодія цих механізмів створює комплексну систему, спрямовану на ефективний захист прав споживачів. Це свідчить про високий рівень організації та взаємодії в

системі захисту прав споживачів, сприяючи ефективному вирішенню суперечок та забезпеченню справедливості для споживачів.

4. Виявлено, що механізми стандартизації та сертифікації сприяють узгодженості та безпечності продукції. Інформаційна підтримка надає споживачам ключові знання для обдуманих виборів. Контроль якості гарантує відсутність небезпечних товарів на ринку. Взаємодія з іншими країнами сприяє обміну досвідом та спільному розв'язанню проблем. Міжнародне співробітництво визначає стандарти та правила для ефективного захисту прав споживачів на глобальному рівні. З цього випливає, що ці механізми взаємодії формують інтегровану систему, спрямовану на підвищення якості та безпечності продукції, а також забезпечення довіри споживачів в умовах глобалізованого ринку.

5. Зазначено, що механізми співпраці між різними суб'єктами публічного управління в галузі захисту прав споживачів виявляються вельми ефективними. Вони сприяють узгодженій дії та координації заходів на міжнародному рівні, забезпечуючи високий рівень захисту прав споживачів у всьому світі. Міжсекторальна комунікація, регулярні зустрічі, створення робочих груп, інформаційні системи, міжорганізаційні угоди, тренінги та адаптивні стратегії є ключовими складовими цього процесу, дозволяючи суб'єктам оперативно реагувати на виклики та спільно працювати для досягнення спільних цілей в галузі захисту прав споживачів.

6. Дослідження кращих практик зарубіжних країн у сфері захисту прав споживачів дозволило виявити цілісний та ефективний підхід до забезпечення інтересів споживачів на різних рівнях. Найбільше вражає комплексність та різноманіття заходів, спрямованих на створення надійного механізму захисту. Один з ключових елементів – наявність спеціалізованих органів, які відповідають за розгляд скарг і надання допомоги споживачам. Крім того, визначено важливість інформаційної підтримки через освітні кампанії та доступ до урядових ресурсів для підвищення свідомості про права та обов'язки споживачів. У багатьох країнах впроваджені ефективні механізми розв'язання

спорів, такі як списки “Не турбувати” для телефонних дзвінків, що забезпечують споживачам контроль над комунікацією. Крім того, регулювання якості та безпечності товарів через стандартизацію та сертифікацію є важливим елементом гарантування надійності продукції. Отже, зарубіжні країни виявляють себе як приклади того, як системно організовані та добре розроблені заходи можуть забезпечити ефективний та повний захист прав споживачів, сприяючи створенню довіри та стабільності на ринках товарів та послуг.

7. Аналіз кращих практик захисту прав споживачів у зарубіжних країнах виявляє декілька ключових аспектів успішної реалізації таких механізмів. В цьому контексті, країни як США, Японія, Європейський Союз, Австралія, Канада впроваджують низку ефективних стратегій: інформаційна підтримка та освітні програми: країни активно використовують веб-платформи, брошури та інші засоби для поширення інформації серед споживачів про їхні права і обов'язки, а також про механізми захисту цих прав; механізми альтернативного врегулювання спорів: введення альтернативних методів вирішення спорів, таких як медіація та арбітраж, дозволяють розв'язувати конфлікти між споживачами та постачальниками швидко та без зайвих витрат; забезпечення безпечності та якості товарів і послуг: високі стандарти, регулярні перевірки та сертифікація гарантують, що споживачі отримують продукцію відповідно до чинних норм безпечності. Ключові аспекти успішної реалізації захисту прав споживачів також включають створення спеціалізованих урядових агенцій, зосереджених на захисті споживачів, як, наприклад, Federal Trade Commission у США, а також національні центри захисту прав споживачів у ЄС. Ці організації не тільки наглядають за дотриманням законів, але й забезпечують необхідну підтримку та ресурси для споживачів.

Основні наукові результати даного розділу опубліковано в працях автора [27; 29; 33; 37; 38; 40; 43; 45; 51; 475].

РОЗДІЛ 4

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

4.1 Напрями удосконалення механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

У сфері захисту прав споживачів в Україні, ефективна реалізація механізмів у публічне управління відіграє важливу роль у забезпеченні справедливості та захисті інтересів громадян. Правові та інституційні заходи, спрямовані на захист прав споживачів, стають ключовими для забезпечення високої якості товарів і послуг, а також підвищення довіри між споживачами та підприємствами. Проте, існують виклики та недоліки у практиці публічного управління, які потребують уваги та вдосконалення.

У сучасній науковій літературі широко обговорюються теми, пов'язані з інноваціями та їх розвитком в контексті формування інноваційного суспільства, які є одними з ключових у сфері публічного управління для захисту прав споживачів. Такі вчені, як Ю. Атаманова, Ю. Бажал, М. Василенко, А. Гетьман, С. Глазьев, активно вносять вклад у дослідження цих питань. Проте, обрані методології можуть значно відрізнятися, що спонукає до гострих дискусій у наукових колах. Це підкреслює необхідність наукової концептуалізації даної проблематики та розвитку нових підходів для глибшого розуміння джерел інновацій та аналізу процесів удосконалення механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів з теоретичних та практичних позицій.

Сучасні науковці [5; 7; 8; 9; 97; 98; 99; 103; 107; 357; 452] визначають інновацію як результат впровадження нових ідей і знань, спрямованих на їхнє практичне застосування для задоволення конкретних потреб споживачів. Відповідно до міжнародних стандартів, інновація також вважається кінцевим результатом діяльності, який може проявлятися у вигляді нових або

вдосконалених технологічних процесів, що використовуються у практичній діяльності, або нових підходів до надання соціальних послуг.

Відповідно до Закону України “Про інноваційну діяльність”, інновації визначаються як новостворені або застосовані, а також удосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення, які можуть бути виробничими або управлінськими. Врахування цих аспектів є ключовим для розробки ефективних стратегій управління, спрямованих на захист прав споживачів та підвищення якості їхнього обслуговування.

Важливим аспектом публічного управління, спрямованого на захист прав споживачів є взаємодія різних гілок влади, включаючи законодавчі та судові органи, Президента України, прокуратуру, місцеве самоврядування та інші органи державної влади. Хоча інновації часто асоціюються з економічною та технічною сферами, вони стають все більш актуальними і у сфері публічного управління, де вони можуть виступати як нові форми і методи роботи органів влади, новітні управлінські технології, а також підходи та інструменти для підвищення ефективності системи та сприяння суспільному розвитку.

Інновації в публічному управлінні мають включати не лише нові або перетворені організаційні структури, але й законодавчі, фінансові, інформаційні та правові механізми, які дозволять ефективніше управляти суспільним розвитком, підвищувати прозорість і забезпечувати активнішу взаємодію з громадськістю та бізнесом.

Аналізуючи сучасний стан системи публічного управління, стає зрозуміло, що існує необхідність її переорієнтації на інноваційний тип управління. Серед основних проблем, що вимагають негайного вирішення, можна вказати на невідповідність інституціональної структури потребам суспільства та бізнесу, високу вартість управління, недостатню прозорість публічних послуг, обмежені можливості для економічного та соціального розвитку, а також високий рівень корупції та низький рівень задоволеності громадян діяльністю державних органів [21; 91; 175; 176; 423].

Перехід до інноваційного типу публічного управління повинен включати впровадження сучасних управлінських технологій, методів та інструментів, що дозволять адаптувати діяльність органів публічної влади до змінюваних умов ринкового середовища. Це також вимагає зосередження на потребах та трансформаціях соціального середовища як інтегрованого об'єкта публічного управління.

Важливим аспектом публічного управління у контексті захисту прав споживачів є забезпечення активної участі органів законодавчої, судової влади, Президента України, органів прокуратури, місцевого самоврядування та інших державних структур. Незважаючи на широке застосування інновацій в економічних та технічних сферах, вони досі недостатньо використовуються в сфері публічного управління. Інновації у цьому контексті слід розглядати як нові методи роботи державних органів, які включають сучасні управлінські технології та інструменти, спрямовані на поліпшення системи управління та підтримку суспільного розвитку.

Сучасний стан розвитку системи публічного управління підкреслює необхідність її модернізації та переходу до інноваційного типу управління, зокрема, через існуючі проблеми з інституціональною структурою, високу вартість управління, низьку якість і прозорість публічних послуг, а також обмежені можливості для соціального та економічного розвитку.

Інновації мають включати нові організаційні структури, фінансові, інформаційні, законодавчі та правові механізми, які допоможуть покращити управління суспільним розвитком, а також оптимізувати взаємодію державних органів з громадськістю та бізнесом. Це передбачає переорієнтацію з внутрішніх потреб і можливостей державних органів на потреби та трансформації соціального середовища [175; 176].

Таким чином, інноваційний розвиток публічного управління стає ключовим для забезпечення ефективності політичного та соціально-економічного розвитку країни, втілюючи сучасні управлінські підходи,

технології та інструменти, а також сприяючи партнерському стилю взаємодії держави з громадянами і бізнесом. Це передбачає визначення нових принципів інноваційного розвитку, зосереджуючись на партнерстві, рівноправності, цільовій орієнтації, системності, адаптивності, відкритості та субсидіарності у публічному управлінні.

У процесі дослідження розглянуто різні аспекти поняття “механізм”, яке використовується в багатьох контекстах і має декілька значень. Згідно з сучасним тлумачним словником, “механізм” може означати: 1) пристрій, який перетворює або передає рух; 2) як структура або система чогось, її устрій; 3) як комплекс станів та процесів, що формують конкретне явище.

Механізм – це комплекс процесів, методів та підходів, які використовуються для досягнення певної мети. Управлінський механізм розглядається як сукупність засобів, що включають економічні, мотиваційні, організаційні та правові інструменти для цілеспрямованого впливу на діяльність суб'єктів управління. Це забезпечує узгодження інтересів учасників державного управління та громадського врядування, сприяє організації управління суспільним виробництвом та його ефективній реалізації. Включає в себе принципи, завдання, методи, форми та інструменти управління, а також організаційну структуру управління підприємством та його персоналом, інформацію та засоби її обробки [69; 70; 71; 73; 76].

Якщо розглянути сучасні наукові підходи до класифікації та формування різних систем використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, то варто зазначити, що цим питанням займалися такі автори, як М. Ажажа, Є. Білокур, К. Дубич, К. Кандагура, О. Кравченко, Л. Приходченко, О. Федорчак та інші. Найбільш повна класифікація, на нашу думку, належить О. Федорчак [401-404]. Ця класифікація широко застосовується у наукових працях з публічного управління вченими України. На основі цієї класифікації, враховуючи власні авторські позиції, зокрема в контексті інструментів механізму захисту прав споживачів, важелів механізму захисту прав споживачів, методів публічного управління та політики захисту прав споживачів.

Механізм у сфері публічного управління можна визначити як набір процесів, методів та підходів, які спрямовані на досягнення конкретних цілей. Він охоплює економічні, мотиваційні, організаційні, інформаційні, інституційні правові інструменти, що дозволяють цілеспрямовано впливати на діяльність управлінських суб'єктів та забезпечувати взаємодію і взаєморозуміння між учасниками державного і громадського управління. Такі механізми сприяють формуванню управлінських рішень, які науково обґрунтовані та ефективні у своїй реалізації, відповідають потребам історичного моменту та включають відповідні методи, форми і інструменти управління, а також організаційну структуру і систему обробки інформації [21; 91; 175; 176; 423].

Отже, дослідження концепту “механізм” розкриває його багатогранність. За сучасними тлумаченнями, механізм може описувати як фізичний пристрій, так і більш абстрактні системи чи процеси. В контексті публічного управління у сфері захисту прав споживачів, *механізм* можна визначити як комплекс процедур, методів і інструментів, що використовуються для досягнення цілей захисту споживачів.

У рамках дослідження визначено, що *інноваційні механізми в публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів* представляють собою новаторські організаційні, фінансові, нормативно-правові, інституційні та інформаційні підходи, методи та інструменти, спрямовані на покращення якості надання послуг споживачам, захист їхніх прав та інтересів, а також оптимізацію державно-управлінських процесів у цій сфері.

Інноваційні інструменти публічного управління у сфері захисту прав споживачів охоплюють систематичні заходи, спрямовані на покращення процесів управління, моніторингу та аналітики, залучення громадськості та підвищення кваліфікації персоналу (рис. 4.1).

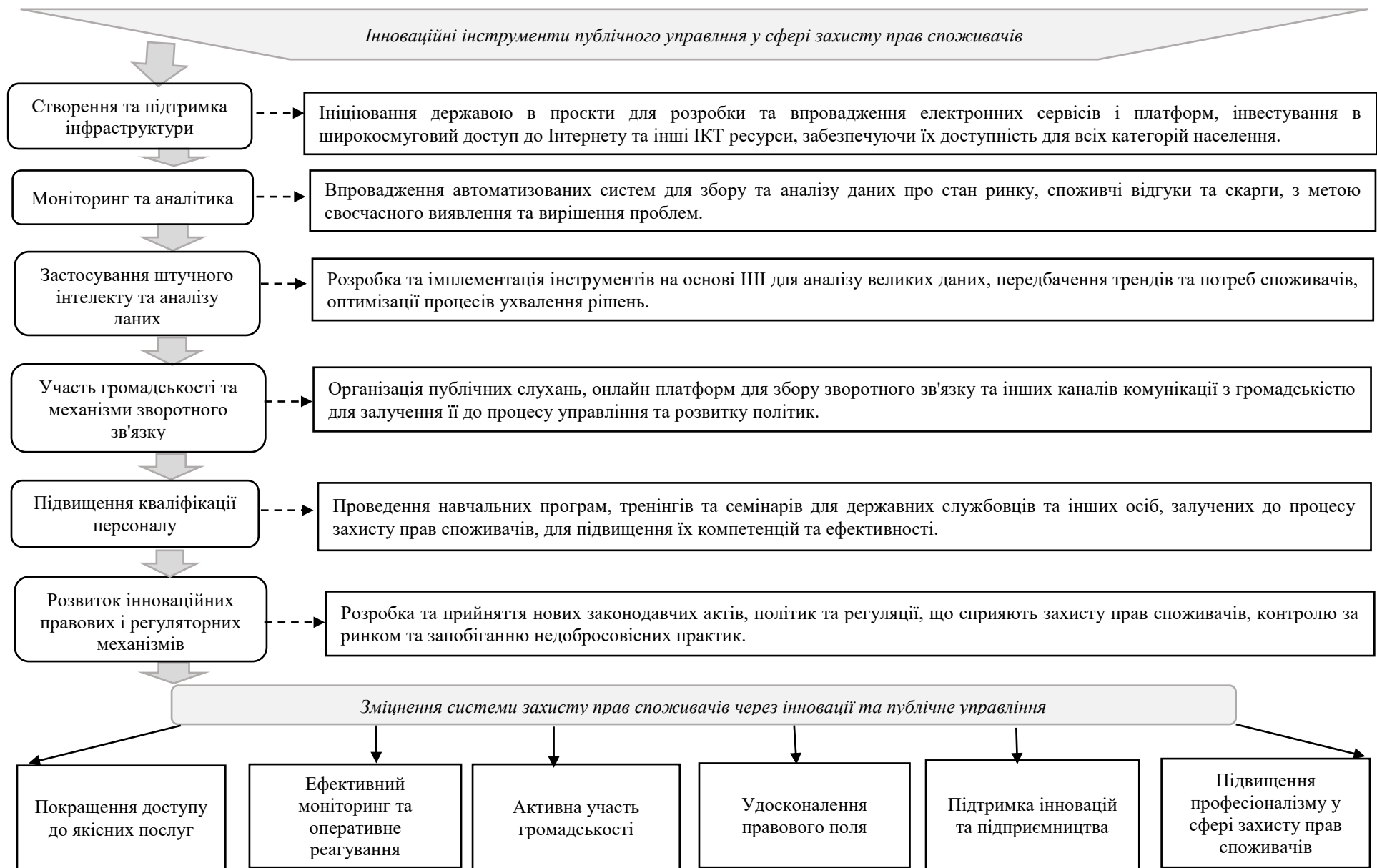


Рис. 4.1 Інноваційні інструменти публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Розробка автора.

Далі більш детально визначимо складові механізмів в публічному управлінні для захисту прав споживачів.

Організаційні інновації публічного управління у сфері захисту прав споживачів полягають у створенні та оптимізації структур, які забезпечують ефективне реагування на порушення прав споживачів, зокрема, створення спеціалізованих агенцій або відділів, відповідальних за моніторинг і регулювання ринкових учасників, а також за надання допомоги споживачам у вирішенні конфліктів. Підвищення ролі і повноважень громадських об'єднань споживачів також є частиною організаційних інновацій.

Інституційні інновації – це утворення нових державних органів або агенцій, які спеціалізуються на питаннях захисту прав споживачів, зокрема надання допомоги у разі порушення їх прав.

Фінансові інновації передбачають створення фондів компенсації для жертв недобросовісних підприємців та підвищення штрафів та фінансових санкцій для тих, хто порушує права споживачів. Збільшення бюджетного фінансування для програм підвищення обізнаності споживачів та зміцнення регуляторних органів.

Нормативно-правові інновації включають перегляд існуючого законодавства для забезпечення його відповідності сучасним вимогам ринку та потребам споживачів, що означає адаптацію законів до стандартів ЄС, введення сучасних законів, які регулюють онлайн-торгівлю, забезпечення прозорості договорів та створення ефективних механізмів захисту споживачів у цифровому просторі.

Інновації у інформаційній сфері полягають у підвищенні доступності та якості інформації для споживачів. Це реалізується через створення централізованого інформаційного порталу, який забезпечує дані про права споживачів, безпечність продуктів та інші важливі аспекти. Впровадження мобільних додатків для забезпечення швидкого доступу до інформації та подання скарг.

Такі інноваційні механізми разом формують багатогранну стратегію, спрямовану на забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів в

Україні зі зміцненням їх довіри до ринку та підвищенням їхньої правової та фактичної захищеності.

Так, держава грає ключову роль у реалізації механізмів у сфері захисту прав споживачів через наступні інструменти (рис. 4.1):

– *створення та підтримка організаційної інфраструктури*: держава відповідає за розробку та підтримку електронних сервісів та платформ, які забезпечують зручний та швидкий доступ споживачів до необхідної інформації. Вона може інвестувати в розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури та забезпечити доступ до Інтернету для всіх прошарків населення.

– *моніторинг та аналітика*: держава має використовувати сучасні інформаційні технології для моніторингу та аналізу ситуації на ринку споживчих товарів і послуг. Це дозволяє виявляти проблеми та приймати ефективні управлінські рішення;

– *застосування штучного інтелекту та аналізу даних*: органи державної влади можуть використовувати штучний інтелект та аналіз даних для передбачення потреб споживачів та вчасного реагування на них. Це дозволяє покращити якість послуг та забезпечити задоволення потреб споживачів;

– *участь громадськості та механізми зворотного зв'язку*: активно включає громадськість у процеси управління та розвитку політик захисту прав споживачів через публічні обговорення, консультації та механізми зворотного зв'язку. Це сприяє покращенню взаєморозуміння та відповідальності перед громадянами;

– *підвищення кваліфікації персоналу*: організовує навчальні програми та тренінги для персоналу, що здійснює контроль за дотриманням прав споживачів. Це допомагає забезпечити високий рівень обслуговування та захист прав споживачів;

– *розвиток інноваційних правових і регуляторних механізмів*: приймає нові нормативні акти та регуляторні механізми, спрямовані на забезпечення ефективного контролю за дотриманням прав споживачів та запобігання недобросовісних практик;

– *впровадження програм підтримки підприємництва та ініціатив*: розвиває програми підтримки підприємництва та ініціатив, спрямованих на створення інноваційних продуктів та послуг, які відповідають потребам споживачів [5].

Так, використання технологій для підвищення доступності інформації є ключовим аспектом сучасного споживчого середовища. Застосування інформаційних технологій та цифрових платформ відкриває широкі можливості для забезпечення споживачів необхідною інформацією про продукти та послуги, їх якість, ціну, умови придбання та реалізації.

На основі аналізу рис. 4.2 стає очевидним, що синергія між блокчейном, штучним інтелектом, цифровими платформами та соціальними мережами відкриває нові перспективи для створення більш прозорого, безпечного та справедливого ринкового середовища. Ці технології не тільки підвищують рівень захисту споживачів, але й мотивують бізнес і уряди до адаптації та інновацій у відповідь на швидкі зміни сучасного світу.

У цьому контексті слід підкреслити, що впровадження аналітики великих даних є критично важливим інструментом для ідентифікації та аналізу тенденцій споживчої поведінки. Завдяки здатності обробляти та аналізувати великі обсяги інформації, державні органи та компанії можуть виявляти не лише поверхневі тренди, а й глибинні аномалії, які можуть вказувати на потенційні ризики для прав споживачів [5; 8]. Це дозволяє вжити проактивні заходи, такі як адаптація регуляторної політики або вдосконалення бізнес-процесів для покращення захисту інтересів споживачів.

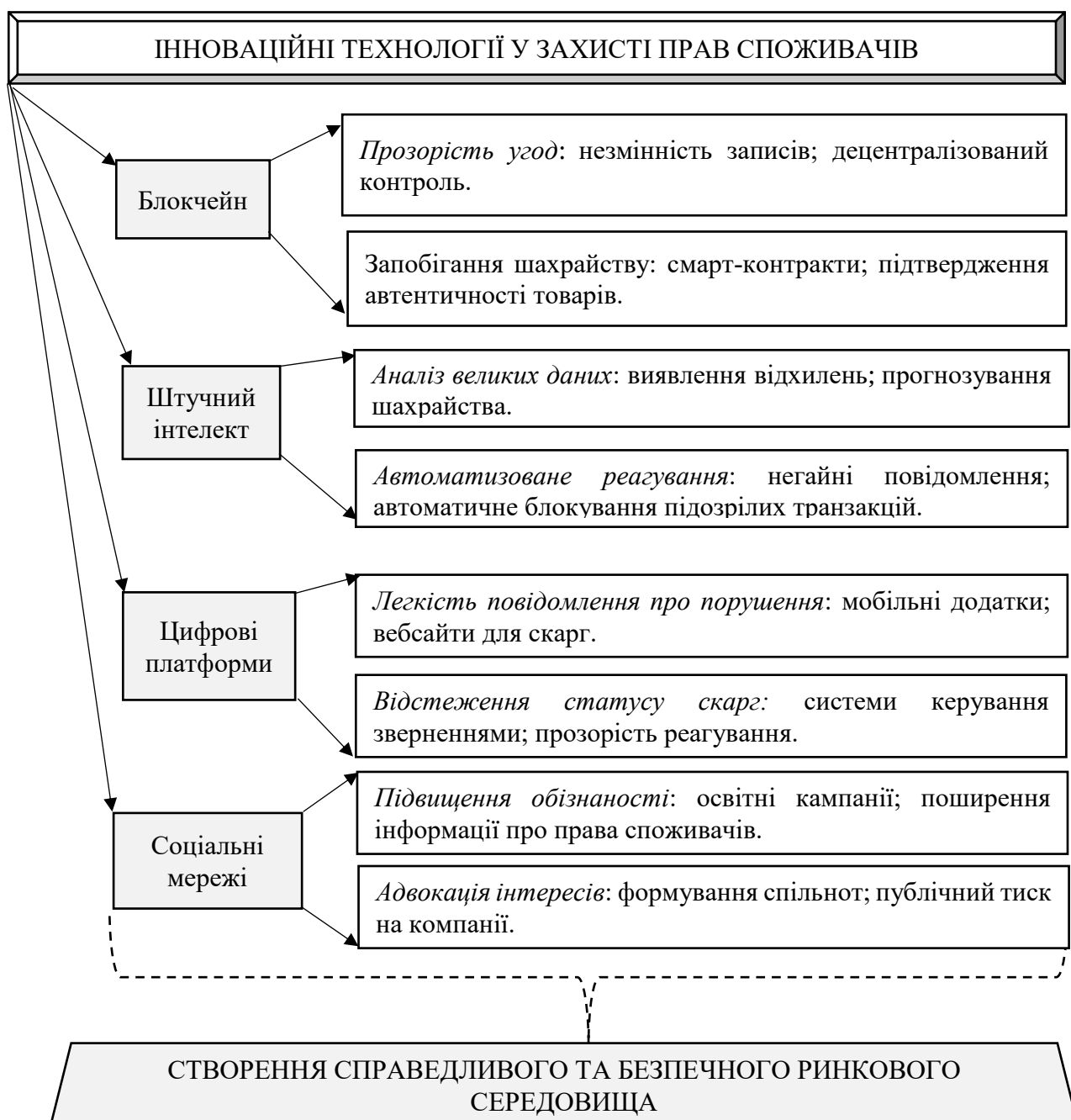


Рис.4.2. Синергія інновацій у сфері захисту прав споживачів. Розробка автора.

Водночас слід зазначити, що моніторинг соціальних мереж стає важливим інструментом в цій інтегрованій системі захисту. Соціальні мережі не лише забезпечують платформу для вираження думок і обміну інформацією між споживачами, але й є цінним джерелом зворотного зв'язку для компаній та державних органів [4]. Аналіз скарг і відгуків у соціальних мережах дозволяє оперативно виявляти проблемні ситуації, швидко реагувати на них і ефективно

вирішувати питання споживачів, що в свою чергу зміцнює довіру до брендів і установ.

Слід відзначити, що інноваційні технології, такі як блокчейн і штучний інтелект, підвищують ефективність аналітики великих даних і моніторингу соціальних мереж. Блокчейн гарантує незмінність і прозорість записів, що робить процеси більш прозорими та надійними, що є надзвичайно важливим для захисту прав споживачів. Водночас, алгоритми штучного інтелекту можуть автоматизувати аналіз даних, виявлення аномалій та прогнозування потенційних ризиків, забезпечуючи своєчасну реакцію на можливі виклики.

У загальному, можна відзначити, що інтеграція інноваційних технологічних рішень у систему захисту прав споживачів відкриває численні можливості для розробки більш ефективних, адаптивних і орієнтованих на споживача підходів. Це не лише покращує рівень захисту споживачів, але й сприяє створенню стійкого та довірливого середовища в економіці, де інтереси всіх учасників ринку враховуються і захищаються на належному рівні.

Водночас важливо зазначити, що підготовка до впровадження інноваційних технологій у сфері захисту прав споживачів вимагає не лише виявлення потенційних ризиків, але й стратегічного планування та реалізації. Стратегічне планування управління ризиками включає розробку детальних планів дій, що визначають можливі загрози для споживачів та стратегії їх мінімізації або усунення. Важливо також забезпечити участь усіх зацікавлених сторін у процесі планування та реалізації стратегій — від урядових органів до бізнесу та споживачів — для забезпечення їхньої ефективності та прийнятності. Таке планування дозволяє визначити пріоритетні напрямки дій, встановити механізми моніторингу та оцінки результатів, а також забезпечити ресурсами виконання запланованих заходів.

При цьому важливо враховувати не лише актуальні виклики та можливості, але й передбачати майбутні тренди та зміни, які можуть виникнути внаслідок швидкого розвитку технологій і економічних умов. Основна мета стратегічного планування полягає в забезпеченні гнучкості та адаптивності

управлінських рішень для ефективного реагування на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі [7]. Варто також відзначити, що цей процес включає кілька важливих етапів (див. табл. 4.1), кожен з яких вимагає детального аналізу та підготовки.

Таблиця 4.1

**Процес стратегічного планування управління ризиками захисту прав
споживачів в цифровому середовищі**

<i>№</i>	<i>Етап процесу</i>	<i>Опис етапу</i>	<i>Застосування в захисті прав споживачів</i>
1.	Аналіз поточного стану ситуації.	Докладний огляд усіх аспектів ризиків, ідентифікація загроз безпеці, аналіз попередніх випадків порушень прав споживачів, оцінка ступеня ризику.	Оцінка поточних тенденцій ринку, ідентифікація та оцінка потенційних загроз для споживачів в цифровому середовищі.
2.	Визначення цілей та завдань.	Встановлення конкретних, вимірюваних, досяжних, реалістичних та часових цілей.	Зменшення кількості скарг споживачів на порушення їхніх прав у цифровому середовищі, поліпшення якості обслуговування.
3.	Розробка стратегій управління ризиками.	Визначення конкретних заходів та методів для мінімізації ризиків та забезпечення безпеки.	Впровадження нових технологій безпеки, розвиток політик та процедур безпеки, навчання персоналу.
4.	Впровадження планів дій та контроль результатів.	Виконання стратегій та контроль за їх виконанням, оцінка досягнутих результатів.	Моніторинг ефективності застосованих заходів, коригування стратегій відповідно до отриманих результатів.

Розробка автора.

Узагальнюючи інформацію з таблиці 4.1, можна стверджувати, що стратегічне планування має критичне значення для створення стійкої системи управління ризиками. Аналіз ризикових показників дозволяє точно визначити та оцінити потенційні загрози, які виникають у цифровому середовищі. Розробка відповідних стратегій для управління цими ризиками є необхідною для забезпечення надійного захисту інтересів споживачів. Такий підхід дозволяє підприємствам і урядам ефективно адаптуватися до швидко змінюваних умов цифрової епохи, зберігаючи стійкість і безпеку в онлайн-сфері.

Забезпечення захисту прав споживачів у умовах швидкої цифровізації та глобалізації вимагає від уряду, бізнесу та громадськості адаптації до нових умов за допомогою інноваційних технологій. Інтеграція передових рішень, таких як блокчейн і штучний інтелект, є ключовою для створення більш прозорих, безпечних і справедливих умов для споживачів, а також для ефективного регулювання та взаємодії різних платформ. Ефективне використання цифрових платформ і соціальних мереж для підвищення обізнаності та захисту прав споживачів, разом із стратегічним плануванням і гнучким управлінням ризиками, є важливими для адаптації до змінюваних вимог сучасного ринкового середовища.

Експерти Бреттель М., Фрідеріхсен Н., Келлер М., Розенберг М. [479] виділяють базові технології, які можуть бути використані в рамках програми впровадження інформаційних технологій та цифрових платформ у публічному управлінні для захисту прав споживачів, що призведе до революційних змін:

- промисловий Інтернет речей (IIoT): технологія відкриває шлях до створення повністю автоматизованих процесів у виробництві. Використання IIoT допоможе публічним органам управління ефективно моніторити якість та безпечність продукції, що надходить на ринок;

- цифрові екосистеми: концепція передбачає інтеграцію фізичних об'єктів та програмних систем для утворення єдиного цілого. У контексті захисту прав споживачів, цифрові екосистеми можуть сприяти у забезпеченні швидкого обміну інформацією та реагуванні на екстренні ситуації;

- аналітика великих даних (Big Data): використання аналізу великих обсягів даних може допомогти в плануванні та реалізації політики захисту прав споживачів. Аналітика дозволить ефективно прогнозувати та реагувати на зміни в ринковому середовищі, що впливають на споживачів.

Цифрові платформи, які включають системи для керування процесами, інтеграції Інтернету речей у фізичні бізнес-процеси, а також для аналізу та прогнозування стану обладнання є важливими інструментами для системи публічного управління з кількох причин: дозволяють оптимізувати бізнес-

процеси та забезпечують ефективніше використання ресурсів держави, що сприяє підвищенню продуктивності та зниженню витрат; об'єднують дані з різних джерел, включаючи дані від партнерів, що дозволяє урядовим органам мати повний обсяг інформації для прийняття рішень; дозволяють публічним службовцям аналізувати великі обсяги даних та робити прогнози, що допомагає в управлінні ресурсами та розробці політики; є інструментом для забезпечення прозорості та відкритості урядових процесів, надаючи доступ до інформації громадськості та зацікавленим сторонам.

Вчені М. Чепелюк та С. Куцій зазначають, що країни з обмеженим потенціалом у перетворенні цифрових даних на "цифровий інтелект" та комерційні можливості стикаються з викликами щодо створення вартості. Для запобігання подальшому зростанню залежності цих країн у глобальній економіці, що базується на даних, національні стратегії розвитку повинні спрямовуватися на підвищення якості обслуговування споживачів та посилення внутрішнього потенціалу для підвищення якості даних [425].

Зокрема, ключове значення мають стратегічні питання, пов'язані з наданням прав власності та контролю над даними, підвищенням рівня довіри споживачів і захистом конфіденційності даних, регулюванням транскордонних потоків даних та розвитком необхідних знань і навичок. З метою забезпечення більш справедливого розподілу економічних вигід від цифрових даних, пропонуються різні підходи, включаючи виплату винагород особам, що надають дані та використання колективних прав власності на дані. Також важливо забезпечити конфіденційність та безпеку даних за допомогою відповідних законів і регулюючих положень.

Під час розгляду цих питань слід враховувати мережеві ефекти та тенденцію до концентрації ринку в цифрову економіку, що вимагає активної конкурентної політики. На сьогоднішній день прийняття рішень в антимонопольному регулюванні повинно враховувати широкий спектр питань, включаючи недоторканність приватного життя споживачів, захист персональних даних, свободу вибору споживачів та ефективність ринку.

Сучасна дослідниця Т. Горохова в своїй роботі акцентує увагу на основних перевагах технології блокчейну, зокрема на їхній незмінності та прозорості записів, які можуть істотно вплинути на методи захисту прав споживачів. Вона стверджує, що блокчейн сприяє не лише створенню безпечного середовища для транзакцій, але й обіцяє значне зниження шахрайства та покращення відстежуваності товарів і послуг, що сприяє підвищенню довіри між споживачами та постачальниками. Дослідниця підкреслює значення створення сприятливих правових умов, що дозволять повністю використовувати потенціал блокчейну в Україні та наблизити країну до європейських стандартів захисту прав споживачів [84, с.46].

Теоретики Н. Стефанишин та Т. Схаб-Бучинська у своєму дослідженні акцентують увагу на важливості застосування штучного інтелекту (далі – AI) для автоматизації обробки споживчих скарг і пропозицій. Вони демонструють, як ці технології можуть поліпшити швидкість і якість відповідей на запити споживачів. Аналіз науковців свідчить, що AI може оптимізувати процеси виявлення і вирішення проблем споживачів, що підвищує ефективність обслуговування та довіру до постачальників послуг і товарів. Вчені також підкреслюють необхідність подальшого дослідження і розробки етичних політик для використання AI, зокрема, в аспекті захисту особистих даних споживачів [382, с.128].

У дослідженні Р. Яковлєва та Ю. Іщенко акцентується на потенціалі аналітики великих даних для розуміння та прогнозування споживчої поведінки. Вчені детально аналізують, як обробка великих обсягів інформації дозволяє компаніям виявляти не тільки актуальні, а й майбутні тенденції та очікування споживачів, що є критично важливим для поліпшення якості товарів і послуг. Вони також підкреслюють важливість цих технологій у розвитку культури прийняття обґрунтованих рішень на основі даних, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності компаній і задоволенню зростаючих вимог споживачів [455, с. 200].

У контексті напрямів удосконалення механізмів у публічному управлінні для захисту прав споживачів, важливим є розроблення та впровадження відповідних стратегій з питань конкуренції на регіональному та державному рівнях. Існують різні методи, які сприяють підвищенню ефективності застосування законодавства про конкуренцію щодо домінуючих на ринку цифрових компаній, наприклад, шляхом чіткого визначення відповідного ринку та удосконалення механізмів контролю за злиттями компаній.

З огляду на аналогію між цифровими послугами та комунальними послугами, відповідні регулюючі положення мають розглядатися як інструменти, спрямовані на забезпечення відкритого та справедливого доступу для всіх підприємств.

Щодо оподаткування, актуальним стає перегляд механізмів розподілу прав оподаткування для уникнення неповного оподаткування найбільших цифрових платформ у цифровій економіці. Відзначається, країни, що розвиваються, часто виступають ринками для глобальних цифрових платформ, тому їх влади мають право обкладати такі платформи податком.

Сьогодні уряди країн Європейського союзу активно розвивають Єдиний цифровий ринок (Digital Single Market), який спрямований на ліквідацію перешкод та встановлення єдиної нормативної бази для вільного розповсюдження онлайн-послуг. Цей ринок охоплює сфери цифрового маркетингу, електронної комерції та телекомунікацій і є частиною Цифрового порядку денного для Європи 2020. Європейська комісія визначила Стратегію формування Єдиного цифрового ринку, яка розглядає три основні напрямки: спрощення доступу до товарів і послуг онлайн, створення сприятливих умов для розвитку цифрових мереж та надання цифрових послуг і підтримка росту цифрової економіки ЄС. Інструменти для впровадження цієї стратегії включають перегляд законодавства про авторське право, реформування регулятивного середовища для аудіовізуальних та телекомунікаційних послуг, скасування територіальних обмежень, розвиток транскордонної електронної торгівлі та

розширення економіки знань. Одним з ключових досягнень цієї стратегії є припинення оплати роумінгу між країнами ЄС з 15 червня 2017 року [123; 485].

Планується, що Єдиний цифровий ринок Європи стане одним з найбільших ринків онлайн-бізнесу в світі. Наразі обсяги онлайн-торгівлі в ЄС оцінюються приблизно у 500 млрд євро, і очікується подвоєння цього показника до 2025 року, якщо процес формування Єдиного цифрового ринку пройде успішно. Повністю розвинений та діючий Єдиний цифровий ринок принесе щорічний прибуток у розмірі 615 млрд євро в економіку ЄС. Крім того, Єдиний цифровий ринок надасть можливості не лише для бізнесу, але й для громадян, за умови наявності відповідних цифрових навичок. Розширене використання цифрових технологій може покращити доступ громадян до інформації та культури, спростити пошук роботи і сприяти розвитку сучасного відкритого уряду [485].

У документах ЄС підкреслюється, що прийнята Стратегія єдиного цифрового ринку 6 травня 2015 року не лише визначає шлях соціально-економічного розвитку ЄС на майбутні роки, але також стоїть серед 10 головних політичних пріоритетів Єврокомісії. Ця стратегія охоплює як план розвитку цифрової економіки, так і заходи щодо забезпечення безпеки та широкого використання цифрових технологій, формуючи відповідне аналогове середовище, яке має забезпечити системний підхід до досягнення визначених цілей [123] (табл. 4.2).

Доцільно відзначити, що цифрова трансформація системи публічного управління та суспільства в Україні є критично важливим аспектом не лише обраного Україною курсу на європейську інтеграцію, а й загального розвитку країни. Гармонізація українського законодавства та стандартів з європейськими сприятиме зменшенню регуляторних відмінностей у цифровій сфері між Україною та ЄС і пришвидшить цифровий розвиток в Україні. Вже ухвалено Закони України “Про електронні комунікації”, розроблений відповідно до Кодексу електронних комунікацій ЄС, та “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, який імплементує норми Регламенту (ЄС) №

910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року. Також розробляються підзаконні нормативно-правові акти для реалізації цих законів. Крім того, триває підготовка проєкту закону України “Про цифрові послуги та ринки”, який має на меті імплементацію європейських підходів до регулювання цифрових ринків і забезпечення безпечного та надійного онлайн-середовища, конкурентних і справедливих умов діяльності для всіх учасників ринку цифрових послуг, а також захист прав і законних інтересів користувачів [123].

Таблиця 4.2

Напрямки стратегії Єдиного цифрового ринку ЄС

Стратегії	Напрями стратегії
Поліпшення доступу до цифрових товарів і послуг для клієнтів і підприємців по всій Європі	– нові правила інтернет-торгівлі – захист прав споживачів – швидка і доступна доставка товарів – заборона геоприв'язки – боротьба з монополіями у сфері електронної торгівлі – сучасний закон про авторське право – широкосмуговий доступ в інтернет – спрощення сплати ПДВ у цифровому середовищі
Створення сприятливих умов і законодавчої бази для розквіту цифрових мереж і інноваційних послуг	– нові правила для телекомунікаційних компаній – оновлення засобів масової інформації – сумлінна праця онлайн-платформ – захист персональних даних – кібербезпека
Максимізація потенціалу зростання цифрової економіки	– європейська ініціатива по вільному потоку даних – розробка єдиних стандартів і правил взаємодії – цифрове суспільство

Узагальнено автором за джерелами [123; 485]

Отже, інтеграція України в Єдиний цифровий ринок ЄС виступає як інструмент зміцнення захисту прав споживачів та розвитку цифрової економіки відповідно до європейських та міжнародних нормативних вимог. Цей процес передбачає розширення можливостей для доступу до онлайн-ринків та цифрових сервісів, а також приєднання до єдиної системи правил і стандартів з ЄС у цифровій сфері. Це включає в себе упорядкування електронних контрактів, проведення безпечних електронних платежів, поширення цифрового вмісту, захист авторських прав та забезпечення прав споживачів в онлайн середовищі.

Приєднання України до Єдиного цифрового ринку ЄС має велике значення з точки зору захисту прав споживачів у цифровому середовищі. Нижче наведено обґрунтування необхідності цього завдання для українського уряду:

- забезпечення відповідності стандартам та нормам ЄС: приєднання до Єдиного цифрового ринку передбачає введення Україною європейських стандартів та правил у сфері захисту прав споживачів. Це важливо для того, щоб українські споживачі мали ті ж самі гарантії захисту прав, як і їхні колеги в країнах ЄС;

- створення сприятливих умов для економічного розвитку: Єдиний цифровий ринок є потужним інструментом для залучення інвестицій та розвитку цифрової інфраструктури в Україні. Захист прав споживачів у цифровому середовищі стимулює довіру до цифрових послуг та сприяє їхньому розвитку, що в свою чергу сприятиме економічному зростанню;

- запобігання шахрайству та обману: приєднання до ЄС дозволить Україні отримати доступ до європейських механізмів боротьби з шахрайством та обманом у цифровій сфері. Це допоможе зменшити кількість випадків шахрайства та забезпечить більшу захищеність споживачів;

- підвищення якості обслуговування та безпеки: стандарти ЄС забезпечують високу якість обслуговування та безпеку для споживачів. Приєднання до Єдиного цифрового ринку дозволить Україні впроваджувати ці стандарти, що підвищить рівень захисту прав споживачів у країні.

Отже, необхідно впроваджувати заходи для приєднання України до Єдиного цифрового ринку ЄС з метою забезпечення ефективного захисту прав споживачів у цифровому середовищі та підвищення загального рівня довіри до цифрових послуг.

Таблиця 4.3

Заходи для приєднання України до Єдиного цифрового ринку ЄС з метою
забезпечення ефективного захисту прав споживачів

Органи державної влади	Завдання	Обґрунтування
Кабінет Міністрів України	Розробка та впровадження законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють цифровий ринок та захищають права споживачів в онлайн середовищі.	Законодавче забезпечення захисту прав споживачів на цифровому ринку відповідає потребам сучасного інтернет-співтовариства та сприяє підвищенню довіри користувачів до цифрових послуг.
Міністерство цифрової трансформації	Розвиток програм та ініціатив, спрямованих на підвищення цифрової грамотності та освіченість споживачів щодо їх прав та можливостей в онлайн середовищі.	Інформованість споживачів щодо їх прав і обов'язків у цифровому просторі є ключовим чинником для забезпечення їхньої захищеності та підвищення якості їхнього онлайн-досвіду.
Антимонопольний комітет	Моніторинг та регулювання ринку електронної торгівлі для запобігання зловживанням домінуючими позиціями та монополізації на ринку.	Запобігання формуванню монополій та забезпечення конкурентної середовища сприяє збереженню інтересів споживачів та стимулює інновації на цифровому ринку.
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку	Моніторинг та забезпечення дотримання правил телекомунікаційного сектору та захисту персональних даних споживачів в онлайн середовищі.	Захист приватності та безпеки персональних даних є невід'ємною складовою прав споживачів у цифровому середовищі та сприяє їхньому довір'ю до цифрових послуг.

Розробка автора.

Таким чином, приєднання України до Єдиного цифрового ринку ЄС у сфері захисту прав споживачів є критично важливим кроком для країни. Це дозволить забезпечити відповідність українських стандартів та норм ЄС у сфері цифрової безпеки та прав споживачів. Крім того, приєднання до Єдиного цифрового ринку ЄС сприятиме розвитку економіки та створенню сприятливих умов для залучення інвестицій у цифрову інфраструктуру. Запровадження європейських механізмів боротьби з шахрайством та обманом у цифровому

середовищі зменшить ризики для споживачів і підвищить загальний рівень довіри до цифрових послуг в Україні. До того ж, відносини України з ЄС у сфері цифрового розвитку мають великий потенціал для покращення якості життя громадян та розвитку країни у цілому.

Цифрові інновації перетворюють споживача з пасивного об'єкта впливу на активного учасника торгівлі, який активно впливає на зміни в галузі. Тепер споживач не лише споживає продукти та послуги, але й активно взаємодіє з ними, висловлюючи нові вимоги та очікування.

У цілому, доречно вважати, що використання інноваційних технологій відіграє ключову роль у захисті прав споживачів. Цифрові платформи для зворотного зв'язку, аналітика великих даних та блокчейн технологія стають невід'ємними інструментами, що не тільки підвищують ефективність взаємодії між споживачами та бізнесом, але й сприяють створенню більш справедливого та прозорого ринкового середовища. Для кращого розуміння взаємозв'язків між цими технологіями та їхнього впливу на захист прав споживачів, створено рис. 4.3., який детально ілюструє як основні, так і вторинні аспекти їхнього використання.

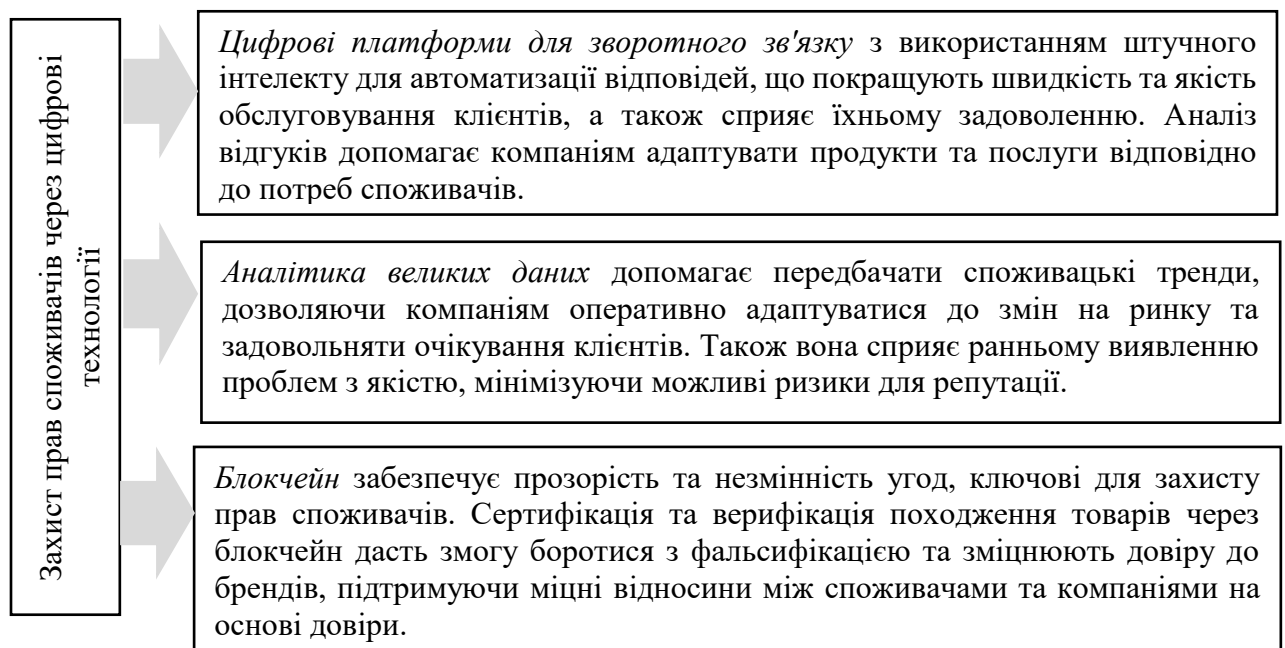


Рис. 4.3. Інноваційні технології як засіб захисту прав споживачів. Розробка автора.

Отже, можна стверджувати, що цифрові технології, такі як штучний інтелект, аналітика великих даних та блокчейн, мають значний вплив на вдосконалення механізмів захисту прав споживачів. Вони не тільки оптимізують процеси зворотного зв'язку та обслуговування клієнтів, але й відкривають нові можливості для забезпечення прозорості угод і підтвердження автентичності товарів. Це підкреслює важливість інтеграції цифрових інновацій у стратегії захисту споживачів і вказує на необхідність подальшого розвитку та адаптації ринкових механізмів відповідно до вимог цифрової епохи. Внаслідок цього, використання цих технологій сприяє створенню більш справедливого, прозорого та безпечного ринкового середовища, де права та інтереси споживачів захищені на вищому рівні.

Проте впровадження цифрових технологій також створює виклики в сфері кібербезпеки та захисту особистих даних. Одним з основних викликів є зростаюча кількість цифрової інформації, яка може загрожувати конфіденційності та безпеці. Розвиток штучного інтелекту та аналітики великих даних може сприяти виявленню потенційних загроз та аномальної активності в реальному часі, що дає змогу оперативно реагувати на кібератаки. Для ефективного вирішення цієї проблеми урядові органи, такі як національні служби кібербезпеки та агентства з захисту даних, повинні відігравати ключову роль. Вони повинні співпрацювати з приватним сектором та міжнародними партнерами для розробки та впровадження стратегій кібербезпеки та захисту особистих даних [4, с. 101-104].

Також важливо залучити громадськість до процесу забезпечення кібербезпеки та захисту даних. Громадські організації, активісти та медіа можуть відігравати важливу роль у підвищенні обізнаності населення про цифрові загрози та необхідність захисту особистих даних. Проведення навчальних заходів, інформаційних кампаній і активна участь у діалозі з урядовими та приватними структурами можуть сприяти формуванню усвідомленого підходу до кібербезпеки в суспільстві. Загалом, координація зусиль громадських організацій, урядових структур і приватного сектору є критично важливою для

ефективного подолання викликів у забезпеченні кібербезпеки та захисту особистих даних в умовах цифрової епохи.

Слід також зазначити, що ще одним викликом є необхідність розробки та адаптації відповідного законодавства. Швидкий розвиток цифрових технологій часто призводить до того, що чинні правові норми не можуть ефективно регулювати нові аспекти технологічного прогресу. Такі прогалини можуть створювати юридичні вакууми, що порушують захист прав і інтересів користувачів інформації та персональних даних [3]. Для вирішення цього питання органи влади повинні активно працювати над розробкою та вдосконаленням законодавства, що стосується цифрових технологій. Це може включати аналіз існуючих нормативних актів з метою їх адаптації до сучасних потреб, розробку нових законопроектів з урахуванням специфіки цифрових інновацій та забезпечення ефективної координації між різними галузями влади для вирішення супутніх питань. Активна співпраця між урядовими органами, громадськими організаціями та приватним сектором є критично важливою для успішного вирішення цього завдання, оскільки вона дозволяє враховувати різні точки зору та інтереси стейкхолдерів у процесі формування законодавчих ініціатив [3, с. 126-129].

Останнім, але не менш важливим, є питання забезпечення прозорості та довіри при використанні цифрових технологій, що має критичне значення у сучасному світі, де ці технології стають дедалі важливішими у різних сферах життя. Одним з викликів у цьому контексті є нестабільність довіри громадськості до цифрових інновацій через недостатню обізнаність і розуміння їхнього функціонування та потенційних наслідків. Щоб вирішити це питання, необхідно активно залучати громадські організації, медіа та корпоративні структури до діалогу та обміну інформацією про цифрові технології. Покращення комунікації між цими стейкхолдерами допоможе підвищити рівень обізнаності та розуміння громадськістю технологічних інновацій, їхніх переваг і можливих ризиків.

Окрім того, критично важливим є забезпечення доступу до об'єктивної та надійної інформації про цифрові технології. Це можна реалізувати шляхом

розробки освітніх програм, організації публічних обговорень і дискусій, а також публікації зрозумілих і доступних матеріалів для громадськості. Додатково, слід підтримувати ініціативи, що сприяють розвитку медіа-платформ, які об'єктивно висвітлюють технології та їхній вплив на суспільство [8]. Це забезпечить рівномірний доступ до інформації для широкого кола людей і сприятиме підвищенню загального рівня довіри до цифрових інновацій.

Таким чином, впровадження перспективних рішень, таких як застосування штучного інтелекту для забезпечення кібербезпеки, розробка адекватного законодавства та активна участь громадських структур, може перетворити цифрові технології на потужний інструмент для досягнення інновацій і зростання в різних сферах життя. Це сприятиме підтримці безпеки та конфіденційності в інформаційному середовищі, забезпечить ефективне та етичне використання цифрових інновацій, а також підвищить рівень довіри громадськості до нових технологій. Такий підхід дозволить максимально використовувати потенціал цифрових технологій для подолання сучасних викликів і стимулюватиме інновації та розвиток у всіх сферах суспільства.

Отже, підсумовуючи вищезазначене, можна стверджувати, що роль технологій у забезпеченні ефективності механізмів захисту прав споживачів в Україні є надзвичайно важливою. Впровадження цифрових технологій, таких як штучний інтелект, аналітика великих даних та блокчейн, відкриває нові перспективи для покращення якості товарів і послуг, контролю за їхньою безпекою та захисту прав споживачів. Прогрес у цифровій сфері може допомогти швидше і ефективніше виявляти порушення прав споживачів, забезпечуючи широкий доступ до інформації про продукти і послуги. Ці технології також можуть посилити рівень взаємодії між споживачами, виробниками та контролюючими органами, що сприятиме зміцненню відносин у сфері захисту прав споживачів.

Проте для того, щоб максимально реалізувати потенціал цифрових технологій у цій сфері, необхідно вирішити такі виклики, як забезпечення кібербезпеки, розробка відповідного законодавства та гарантування прозорості і

довіри у використанні даних. Загалом, технології можуть стати важливим інструментом для покращення захисту прав споживачів в Україні, але їх ефективна інтеграція вимагатиме комплексного підходу і спільних зусиль з боку уряду, громадських організацій і приватного сектора.

4.2 Новітні механізми співпраці між державними та недержавними організаціями у сфері захисту прав споживачів

Захист прав споживачів в сучасному суспільстві визнається однією з ключових складових громадянських прав та гарантій соціальної безпеки. В умовах швидкого технологічного розвитку та глобалізації ринків, захист прав споживачів набуває особливої важливості, оскільки споживачі стикаються з різноманітними ризиками та викликами, пов'язаними з якістю товарів та послуг, їхньою безпекою, а також іншими аспектами споживацької діяльності.

Наголошено, що ефективний захист прав споживачів вимагає співпраці як державних, так і недержавних організацій, оскільки жодна зі сторін не може самостійно забезпечити повноцінний захист інтересів споживачів. Державні органи відіграють ключову роль у створенні законодавчих та нормативних засад захисту прав споживачів, контроль за їх виконанням та розгляді скарг і порушень. У той же час, недержавні організації активно залучаються до цього процесу, надаючи правову допомогу, освітню роботу, моніторинг якості товарів та послуг, а також виступаючи агентами звернень споживачів у випадках порушень їхніх прав [269; 271; 274; 277; 280; 284; 288; 291; 319; 323; 324; 325; 327; 331; 333; 349; 360; 361; 366; 374; 388; 389; 397; 398; 399; 407; 408; 418; 419; 420; 423; 428; 432; 433; 438; 441; 442; 443; 445; 453; 460].

Слід зазначити механізми взаємодії державних та недержавних організацій у сфері захисту прав споживачів спрямовані на підвищення ефективності захисту, забезпечення доступності правосуддя для споживачів, а також на збільшення обізнаності населення, щодо їхніх прав та обов'язків у якості споживачів.



Рис. 4.4. Механізми взаємодії державних та недержавних організацій у захисті прав споживачів, узагальнено автором за джерелами [4; 12; 13; 19; 24; 25; 24; 39; 41; 64; 67; 71; 98].

Варто розглянути кожний механізм більш детально.

Доречно наголосити, що захист прав споживачів є важливою складовою суспільного розвитку, оскільки він забезпечує безпеку та добробут громадян на

ринку товарів та послуг. Одним із ключових механізмів в цьому процесі є взаємодія між законодавчими рамками та регулюючими органами. У цьому контексті законодавчі рамки визначають основні правила та стандарти, які регулюють відносини між учасниками ринку, тоді як регулюючі органи здійснюють нагляд та контроль за їх виконанням.

Нижче наведена таблиця 4.3, що розкриває деталі цих механізмів та їхній вплив на захист прав споживачів.

Таблиця 4.3

Взаємообумовленість законодавчого забезпечення та діяльності регуляторних органів у сфері захисту прав споживачів	
Механізми взаємодії	Опис
<i>Законодавчі рамки</i>	
Закони та нормативно-правові акти	держава приймає закони та нормативно-правові акти, що встановлюють права та обов'язки споживачів та регулюють відносини між ними, виробниками та продавцями
Стандарти якості та безпечності	законодавство може передбачати встановлення стандартів якості та безпечності товарів і послуг для забезпечення споживачів від небезпечних або низькоякісних продуктів
<i>Регулюючі органи</i>	
Державні служби контролю якості та безпеки	органи, що відповідають за моніторинг ринку, державний нагляд за дотриманням стандартів і захисту прав споживачів
Антимонопольні органи	органи, які забезпечують конкурентну атмосферу на ринку та запобігають монополізації та нечесним торговельним практикам
Органи правоохоронних органів	органи, які здійснюють розслідування та припинення злочинів у сфері споживчої діяльності, таких як шахрайство та продаж підроблених товарів

Розроблено автором.

Отже, ця таблиця ілюструє різноманітні механізми, які використовуються для захисту прав споживачів через взаємообумовленість законодавчих рамок і регулюючих органів. Законодавчі рамки встановлюють правила і стандарти, які регулюють відносини на ринку, в той час як регулюючі органи здійснюють контроль за їх дотриманням та забезпечують додержання законів. Цей взаємозв'язок створює основу для ефективного захисту прав споживачів та забезпечення їхньої безпеки та добробуту на ринку товарів та послуг.

У свою чергу, механізм моніторингу та нагляду за дотриманням прав споживачів включає в себе ряд дій та заходів, спрямованих на забезпечення виконання встановлених нормативів і стандартів у сфері споживчих відносин. Цей механізм зазвичай відбувається за допомогою таких інструментів, як моніторинг ринку, аналіз скарг і звернень споживачів, проведення інспекцій та перевірок підприємств, а також контроль якості продуктів і послуг.

Органи, які відповідають за моніторинг та нагляд, активно співпрацюють з правоохоронними та регулюючими органами для виявлення порушень та прийняття необхідних заходів. Вони також здійснюють систематичний аналіз ринкових тенденцій та трендів, щоб вчасно виявляти потенційні загрози для прав споживачів.

Отже, механізм моніторингу та нагляду є важливим інструментом у захисті прав споживачів, оскільки він дозволяє вчасно реагувати на порушення і забезпечує безпеку та добробут споживачів на ринку товарів і послуг.

Доречно зауважити, що задля забезпечення ефективного захисту прав споживачів важливою є інформаційна робота та освіта споживачів. Цей механізм охоплює різноманітні заходи, спрямовані на поширення корисної інформації та підвищення обізнаності споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту.

По-перше, інформаційна робота включає створення та поширення різноманітних інформаційних матеріалів, таких як брошури, листівки та буклети, що містять корисні поради та основні правила поведінки споживачів на ринку. Також, спеціалізовані веб-ресурси та інтернет-платформи надають доступ до актуальної інформації про права споживачів. По-друге, освіта споживачів передбачає проведення різноманітних освітніх заходів, таких як семінари, тренінги та інтерактивні курси, що дозволяють споживачам краще розуміти їхні права та застосовувати їх у практиці. Також, інформаційні кампанії та заходи, які проводяться за участю правоохоронних та громадських організацій, спрямовані на підвищення обізнаності громадськості щодо важливості захисту прав споживачів.

Нарешті, консультаційні сервіси, такі як телефонні гарячі лінії та онлайн-поради, надають можливість споживачам отримати конкретну допомогу та поради у вирішенні їхніх проблем із споживчою діяльністю. Загалом, інформаційна робота та освіта споживачів грають важливу роль у забезпеченні ефективного захисту їхніх прав та допомагають створити умови для свідомих та відповідальних покупок.

Крім цього, співпраця у проведенні розслідувань порушень прав споживачів є ключовим механізмом у системі захисту їхніх інтересів. Слід розглянути цей процес докладніше:

- *обмін інформацією*: різні органи та установи, що займаються захистом прав споживачів, співпрацюють у взаємному обміні інформацією про можливі або виявлені порушення, зокрема інформація про скарги споживачів, результати інспекцій, статистичні дані та інше;

- *координація дій*: органи та установи, що здійснюють розслідування, співпрацюють у визначенні стратегій та планів дій для ефективного виявлення та припинення порушень. Це може включати встановлення пріоритетів у розслідуванні певних категорій порушень або обмін досвідом у використанні методів розслідування;

- *спільне проведення розслідувань*: органи співпрацюють у проведенні спільних розслідувань порушень, що може включати спільні обшуки, перевірки підприємств та взаємний обмін результатами розслідувань. Це дозволяє оптимізувати використання ресурсів та збільшувати ефективність процесу;

- *юридична підтримка*: в разі необхідності органи співпрацюють у залученні юридичної підтримки для припинення порушень та захисту прав споживачів – ведення судових процесів, складання претензій або укладення мирових угод [4; 12; 13; 19; 24; 25; 24; 39; 41; 64; 67; 71; 98].

Співпраця у проведенні розслідувань порушень є важливим елементом системи захисту прав споживачів, оскільки вона дозволяє ефективно реагувати на порушення та забезпечує ефективний захист інтересів споживачів.

Цікавим є те, що партнерство та спільні ініціативи для захисту прав споживачів – це спільна робота різних груп та організацій з метою покращення умов споживчого ринку та захисту прав індивідуальних користувачів. У нашому звичайному житті це означає, що різні групи, такі як громадські організації, бізнес-структури та урядові органи, спільно працюють для того, щоб забезпечити, що товари і послуги, які ми використовуємо, відповідають стандартам якості і безпеки.

Наприклад, громадські організації можуть створювати кампанії та публічно виступати за покращення законодавства про захист прав споживачів, а також надавати інформацію та консультації споживачам щодо їхніх прав. Бізнес-структури також можуть вносити свій вклад, розробляючи етичні стандарти та політику відношення до споживачів, а також співпрацюючи з урядовими органами для покращення контролю якості своїх товарів та послуг. Урядові органи, з свого боку, можуть розробляти та впроваджувати законодавство, спрямоване на захист прав споживачів, а також надавати ресурси для моніторингу та нагляду за дотриманням цих законів [71; 98].

Отже, всі ці різні групи працюють разом у рамках партнерства та спільних ініціатив, забезпечуючи права та інтереси споживачів захищеними належним чином і що на ринку присутні тільки безпечні та якісні товари та послуги.

Слід приділити увагу тому, що судова допомога та правова підтримка відіграють важливу роль у захисті прав споживачів. Вони забезпечують можливість споживачам отримати доступ до юридичної допомоги, консультацій та захисту у разі конфліктів з виробниками, продавцями або іншими сторонами. Слід розглянути основні механізми цієї підтримки у таблиці 4.4

Таблиця 4.4

Судова допомога та правова підтримка у сфері захисту прав споживачів

<i>Механізм</i>	<i>Опис</i>
Правова консультація	надання юридичних порад та консультацій споживачам щодо їхніх прав та можливостей вирішення конфліктів
Представництво в суді	представлення інтересів споживача у судовому процесі, підготовка судових документів, аргументація позиції та захист прав споживача у суді

Посередництво і медіація	допомога у вирішенні спорів шляхом медіації або посередництва, сприяння укладанню мирової угоди між сторонами конфлікту
Аналіз договорів	правовий аналіз договорів та умов обслуговування для переконання у їхній відповідності законодавству та захисту інтересів споживача

Розроблено автором.

Таким чином, судова допомога та правова підтримка в захисті прав споживачів відіграють надзвичайно важливу роль у сучасному суспільстві. Ці механізми забезпечують можливість споживачам отримати не лише доступ до справедливого судового процесу, а й професійну юридичну консультацію та ефективний захист їхніх прав та інтересів у випадках конфліктів з виробниками, продавцями або іншими сторонами.

Правова консультація є першим кроком у допомозі споживачам, дозволяючи їм зрозуміти їхні права та можливості вирішення конфліктів. Представництво в суді надає споживачам можливість ефективно захищати свої права в судовому процесі, а медіація та посередництво можуть сприяти мирному вирішенню спорів без необхідності вирішення їх у суді. Аналіз договорів та застосування правових актів з питань захисту прав споживачів допомагають забезпечити, щоб умови угод та послуг відповідали вимогам законодавства та захищали права споживачів від недобросовісних практик.

У цілому, судова допомога та правова підтримка створюють необхідні умови для забезпечення справедливості та захисту прав споживачів у сучасному світі. Ці механізми є важливою складовою суспільної системи захисту прав і дозволяють споживачам відчувати себе захищеними та підтриманими у своїх правах і інтересах.

Не менш важливою є розробка та впровадження процедур вирішення спорів, як ключовий аспект у захисті прав споживачів. Процедури вирішення спорів – це набір правил, процедур та механізмів, які визначають, яким чином, виникаючі конфлікти між споживачами та виробниками/продавцями, можуть бути вирішені. Ці процедури можуть бути добровільними або обов'язковими, а також можуть включати різні методи вирішення спорів, такі як посередництво, медіація, арбітраж або судовий шлях.

Вирішення спорів у деяких сферах законодавство може встановлювати обов'язковість вирішення спорів перед певними органами або за допомогою певних процедур. Наприклад, у багатьох країнах існують органи арбітражу або спеціальні комісії, які вирішують спори у сфері споживчих прав. Доступність є важливим аспектом, щоб процедури вирішення спорів були доступні для всіх споживачів, незалежно від їхнього фінансового стану або соціального статусу. Це означає, що вони повинні бути ефективними, швидкими та вартісно-ефективними. Процедури вирішення спорів повинні бути прозорими та справедливими для всіх сторін. Це означає, що вони повинні мати чіткі правила і процедури, а також забезпечувати можливість обговорення справи та представлення доказів з обох сторін [222].

Крім цього, процедури вирішення спорів повинні бути незалежними від будь-яких сторонніх впливів та забезпечувати безпеку для усіх учасників процесу. Це важливо для забезпечення довіри до системи вирішення спорів та виключення можливості будь-яких форм тиску або впливу на результат. Спори повинні підлягати постійному вдосконаленню та оновленню відповідно до змін у суспільстві та законодавстві. Це допоможе забезпечити їхню ефективність та актуальність у вирішенні сучасних проблем та конфліктів.

У цілому, розробка та впровадження процедур вирішення спорів є важливим елементом системи захисту прав споживачів, який сприяє побудові справедливого та ефективного середовища для вирішення конфліктів та забезпечення захисту прав усіх учасників ринку.

Також слід наголосити на тому, що досудове врегулювання конфліктів та медіація є ефективними інструментами вирішення спорів між споживачами та виробниками/продавцями без необхідності використання судового шляху.

Досудове врегулювання конфліктів це процес вирішення спорів, який відбувається до втручання суду. У цьому процесі сторони намагаються самостійно досягнути взаємоприйнятного рішення шляхом переговорів, обговорення проблеми та узгодження умов вирішення конфлікту. Досудове

врегулювання конфліктів може бути здійснене за допомогою третьої сторони, такої як медіатор або посередник.

Медіація – це процес переговорів між сторонами за участю медіатора, який керує процедурою, допомагаючи сторонам самостійно досягти домовленостей зі спірних питань, без повноважень щодо вирішення конфлікту. Цей метод вирішення конфліктів є одним із найбільш поширених в альтернативній системі вирішення спорів [301]. Законодавством України визначено поняття медіації та встановлено правові засади її проведення.

Згідно з Законом України “Про медіацію”, який був прийнятий у 2021 році, медіація є позасудовою, добровільною, конфіденційною та структурованою процедурою, під час якої сторони за допомогою медіатора намагаються вирішити конфлікт шляхом переговорів [308]. Цей закон також встановлює права та обов'язки медіатора, а також інші аспекти пов'язані з проведенням медіації. Медіація сприяє вирішенню спорів у міжнародній комерції, що підтримується прийняттям Типового закону ЮНСІТРАЛ “Про міжнародну комерційну медіацію та міжнародні мирові угоди” [222] у 2018 році та ратифікацією Конвенції ООН про міжнародні мирові угоди, укладені в результаті медіації (Сінгапурська конвенція) [396] у 2020 році, яка базується на Нью-Йоркській конвенції про арбітраж 1958 року [167; 522].

Крім того, медіатор сприяє узгодженню сторонами умов угоди, але не має права приймати рішення за них. Він допомагає сторонам зрозуміти позиції один одного, стимулює ефективну комунікацію та допомагає знайти компромісне рішення.

Медіація, як інструмент досудового вирішення конфліктів, має численні переваги, які роблять її привабливою для сторін, що знаходяться в конфліктній ситуації:

- *збереження відносин*: однією з ключових переваг медіації є можливість збереження відносин між сторонами. Під час медіації сторони самостійно приймають рішення щодо вирішення конфлікту, що створює підґрунтя для подальшого співробітництва та спілкування в майбутньому;

– *швидкість*: медіація зазвичай є швидшим процесом порівняно з судовим розглядом. Сторонам не потрібно чекати на вирішення справи судом, що дозволяє ефективно та оперативною вирішувати конфлікти;

– *керований процес*: важливою перевагою медіації є те, що сторони мають активну участь у процесі та можуть контролювати результати. Вони можуть вносити пропозиції та альтернативи, домовлятися про компромісні рішення та впливати на хід медіаційних переговорів [222].

Переваги медіації роблять цей метод вирішення конфліктів дуже привабливим для сторін, які прагнуть швидкого, ефективного та мирного врегулювання суперечок без необхідності витрачати значні ресурси на судовий процес.

Ефективність медіації залежить від компетентності та незалежності медіатора. Він повинен мати спеціальні навички в проведенні переговорів та розв'язанні конфліктів, а також бути об'єктивним і нейтральним. У випадку досягнення угоди під час медіації, сторони можуть укласти письмову угоду, яка має таке ж правове значення, як і судове рішення.

У цілому, досудове врегулювання конфліктів та медіація є ефективними та корисними інструментами вирішення спорів, які допомагають сторонам знайти взаємовигідне рішення без необхідності витрачати час та ресурси на судовий процес.

У сучасному світі вирішення спорів стає все більш важливою складовою в управлінні конфліктами та забезпеченні правопорядку. Під час виникнення суперечок між сторонами, які можуть бути як бізнес-партнерами, так і просто індивідуальними громадянами, ефективне врегулювання конфлікту важливо для збереження відносин, виключення виникнення подальших проблем та забезпечення справедливості. У цьому контексті арбітражні та альтернативні методи вирішення спорів набувають все більшого значення, надаючи сторонам швидкий, ефективний та гнучкий механізм для досягнення взаєморозуміння та вирішення суперечок. Варто розглянути ці методи докладніше. рис. 4.5.



Рис 4.5 Альтернативні методи вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів, узагальнено автором за джерелами [222; 308; 396].

Після розгляду арбітражних та альтернативних методів вирішення спорів можна зробити висновок, що існує різноманітність підходів до вирішення конфліктів, які можуть бути використані в залежності від конкретної ситуації. Кожен з цих методів має свої переваги та обмеження і вибір конкретного методу повинен здійснюватися враховуючи специфіку конфлікту, інтереси сторін, доступні ресурси та інші фактори. Важливо також пам'ятати про необхідність дотримання процедурного права та забезпечення справедливості в процесі вирішення спорів. Обізнаність з різними методами вирішення спорів дозволяє забезпечити ефективні та гнучкі інструменти для вирішення конфліктів та досягнення взаємовигідних угод між сторонами.

Доцільно, далі загострити свою увагу на те, що підтримка і заохочення альтернативних способів вирішення спорів є важливою складовою системи

правосуддя, яка сприяє швидкому та ефективному вирішенню конфліктів без втручання судових інстанцій.

Популяризація альтернативних методів вирішення спорів є важливим етапом у їхньому успішному впровадженні та розповсюдженні серед громадян та організацій. Один з ключових способів популяризації альтернативних методів вирішення спорів – це проведення інформаційних кампаній. Ці кампанії можуть включати розміщення рекламних матеріалів у засобах масової інформації, організацію вебінарів, семінарів та тренінгів, де будуть пояснені переваги та можливості альтернативних методів вирішення спорів. Співпраця з громадськими організаціями, правозахисними органами, адвокатськими та нотаріальними палатами може значно збільшити ефективність інформаційних кампаній та допомогти залучити більше людей до ознайомлення з альтернативними методами вирішення спорів. Розробка спеціалізованих онлайн-ресурсів та порталів, де користувачі можуть знайти інформацію про різні методи вирішення спорів, поради щодо їх використання та адреси центрів, що надають послуги з медіації та арбітражу. Організація освітніх заходів та курсів для студентів, бізнесменів, адвокатів та інших зацікавлених осіб щодо переваг та можливостей альтернативних методів вирішення спорів. Важливо демонструвати успішні приклади вирішення спорів за допомогою альтернативних методів. Це може стати стимулом для інших сторін розглянути можливість використання таких методів у власних ситуаціях.

Отже, популяризація альтернативних методів вирішення спорів відіграє важливу роль у розвитку сучасної системи правосуддя та сприяє зменшенню навантаження на судову систему, покращенню якості правосуддя та задоволенню потреб учасників конфліктів.

Так, доречно навчання та підготовка фахівців у сфері альтернативних методів вирішення спорів є важливим етапом у забезпеченні якісного та ефективного розв'язання конфліктів. Цей процес включає в себе різноманітні заходи та ініціативи, спрямовані на підготовку кваліфікованих медіаторів,

арбітрів та інших спеціалістів, які зможуть надавати професійну підтримку та допомогу сторонам у вирішенні їхніх спорів.

Для досягнення цієї мети важливо:

- *організовувати навчальні курси та семінари*: проведення спеціалізованих навчальних заходів, де учасники можуть отримати теоретичні знання та практичні навички у сфері альтернативного вирішення спорів;
- *практична підготовка та стажування*: надання можливостей для практичної підготовки та стажування фахівців у реальних ситуаціях вирішення конфліктів під керівництвом досвідчених практиків;
- *сертифікація та акредитація*: встановлення стандартів кваліфікації та процедур сертифікації для медіаторів, арбітрів та інших фахівців у сфері альтернативного вирішення спорів для забезпечення високого рівня професійної компетентності;
- *підтримка навчальних програм*: розвиток та підтримка навчальних програм з альтернативних методів вирішення спорів у вищих навчальних закладах та професійних установах;
- *професійний розвиток*: забезпечення можливостей для постійного професійного розвитку та навчання для фахівців у сфері альтернативного вирішення спорів шляхом участі в семінарах, конференціях та інших подіях.

Ці заходи сприяють підвищенню якості та ефективності роботи фахівців у сфері альтернативного вирішення спорів та розвитку цієї галузі у цілому.

Варто звернути увагу на те, що стимулювання використання альтернативних методів вирішення спорів є важливим елементом їх успішного впровадження та розповсюдження в суспільстві. Один з найефективніших способів стимулювання використання альтернативних методів вирішення спорів – це надання фінансової підтримки на їх проведення. Державні та недержавні організації можуть виділяти кошти на програми медіації, арбітражу та інші альтернативні методи для сприяння їхньому розвитку та доступності. Заохочення участі в альтернативних методах вирішення спорів може здійснюватися шляхом надання пільгових умов для учасників. Наприклад,

зниження вартості послуг медіатора або арбітра для осіб з низьким доходом або у разі розгляду певних категорій справ. Запровадження публічних програм та ініціатив з підтримки альтернативних методів вирішення спорів, які спрямовані на популяризацію та збільшення свідомості про переваги цих методів серед громадян та бізнес-спільноти. Проведення інформаційних кампаній, де надається докладна інформація про можливості та переваги використання альтернативних методів вирішення спорів, сприяє їх більш активному використанню. Державні органи можуть створити стимули для компаній та організацій, які активно використовують альтернативні методи вирішення спорів, наприклад, шляхом надання пільгових умов при отриманні державних контрактів чи виконанні інших публічних завдань.

У цілому, загальний ефект стимулювання використання альтернативних методів вирішення спорів полягає в підвищенні ефективності, швидкості та доступності процесу вирішення конфліктів, що сприяє покращенню правосуддя та зменшенню навантаження на судову систему.

Доречно наголосити, що розробка та прийняття відповідного законодавства є ключовим кроком у підтримці альтернативних методів вирішення спорів. Законодавча база може передбачати стимули для використання альтернативних методів вирішення спорів, наприклад, шляхом забезпечення пільгових умов для учасників таких процедур або фінансової підтримки програм медіації та арбітражу. Визначає процедури та правила проведення альтернативних методів вирішення спорів, що забезпечує їхню правову визначеність та стабільність. Це включає в себе встановлення прав і обов'язків учасників, процедур залучення фахівців, терміни розгляду справ та інші аспекти. Законодавство повинно гарантувати правовий статус учасників альтернативних методів вирішення спорів, а також їхні права та обов'язки. Це включає забезпечення конфіденційності інформації, захист від недобросовісних дій та забезпечення виконання угод, укладених в ході процедур. Законодавство може передбачати створення та регулювання інституцій, які займаються альтернативним вирішенням спорів, таких як медіаційні центри, арбітражні суди

та інші. Це сприяє розвитку інституційної бази для здійснення цих процедур. Також може відповідати міжнародним стандартам та конвенціям у галузі альтернативного вирішення спорів, що сприяє міжнародній співпраці та взаєморозумінню.

Таким чином, розробка та прийняття відповідного законодавства в сфері альтернативного вирішення спорів є важливим кроком у забезпеченні правової стабільності та захисту прав учасників цих процедур.

Важливо наголосити, що інформаційна кампанія є важливим інструментом для популяризації альтернативних методів вирішення спорів серед громадян та організацій. Проведення інформаційних кампаній дозволяє широкому загалу ознайомитися з різноманітними альтернативними методами вирішення спорів, такими як медіація, арбітраж, конференції тощо. Це створює свідоме середовище, де люди можуть обрати найбільш підходящий для них метод розв'язання конфліктів [222].

Інформаційні кампанії розкривають переваги альтернативних методів вирішення спорів, такі як швидкість, вартість та збереження відносин між сторонами. Це допомагає людям краще розуміти, які можливості вони мають для вирішення своїх конфліктів та проблем. Створюють платформу для обговорення альтернативних методів вирішення спорів у громадськості. Це дозволяє людям ділитися своїм досвідом, отримувати поради та рекомендації, а також відчувати підтримку у процесі вирішення своїх проблем. Інформаційні кампанії сприяють формуванню культури мирного врегулювання конфліктів в суспільстві. Вони допомагають виховувати у людей розуміння, що альтернативні методи вирішення спорів є ефективними та цінними інструментами для досягнення гармонії та співпраці. Можуть сприяти підвищенню доступності альтернативних методів вирішення спорів для різних соціальних груп, у тому числі для вразливих категорій населення. Це робить процес вирішення конфліктів більш рівним та справедливим для всіх учасників суспільства.

Отже, інформаційна кампанія є важливим інструментом для популяризації та використання альтернативних методів вирішення спорів, сприяючи побудові мирного та гармонійного суспільства.

Наступний механізм є ініціативи щодо зміцнення правової культури та освіти в галузі прав споживачів, які відіграють важливу роль у формуванні свідомої споживацької поведінки та забезпеченні захисту прав споживачів. Однією з основних ініціатив є проведення просвітницьких кампаній з метою поширення інформації про права споживачів, їхні обов'язки та можливості захисту. Ці кампанії можуть включати розповсюдження інформаційних буклетів, проведення семінарів, вебінарів та інших освітніх заходів.

Варто не забувати про зміцнення правової культури споживачів, яка може бути досягнута шляхом включення відповідних тем у шкільні та вищі навчальні програми. Освіта з прав споживачів може бути частиною курсів з права, економіки чи соціології, а також самостійними курсами. Ініціативи можуть передбачати організацію безкоштовних або доступних за символічну плату правових консультацій для споживачів. Це дозволяє людям отримувати кваліфіковану правову допомогу щодо їхніх прав та можливостей захисту. Залучення громадських організацій та активістів до проведення інформаційних кампаній та освітніх заходів може значно підвищити їхню ефективність та охоплення аудиторії. Громадські ініціативи можуть організовувати навчальні заходи, допомагати у розробці освітніх матеріалів та використовувати соціальні мережі для поширення інформації. Організації та владні структури можуть співпрацювати зі засобами масової інформації для поширення інформації про права споживачів. Це може включати публікації, телепередачі, інтерв'ю з експертами та інші форми співпраці.

Отже, ініціативи щодо зміцнення правової культури та освіти в галузі прав споживачів є важливими для підвищення свідомості громадян щодо їхніх прав та обов'язків, а також забезпечення ефективного захисту цих прав.

Неможливо не зазначити, що співпраця у формуванні стандартів якості та безпечності товарів та послуг є ключовим аспектом забезпечення захисту прав

споживачів. Державні регулятори зазвичай виступають ініціаторами та координаторами процесу формування стандартів якості та безпечності. Вони встановлюють вимоги до якості та безпечності товарів і послуг на рівні національного законодавства. Для розробки стандартів залучають експертів у відповідних галузях. Це можуть бути представники виробників, споживачів, науково-дослідницькі інститути, громадські організації та інші зацікавлені сторони.

У багатьох випадках стандарти якості та безпечності розробляються на міжнародному рівні. Співпраця між державами та міжнародними організаціями дозволяє встановлювати загальні вимоги до товарів та послуг, що сприяє їхньому міжнародному обміну та забезпечує якість стандартів. Формування стандартів часто відбувається через консенсусний процес, де всі зацікавлені сторони мають можливість внести свої пропозиції та висловити свої погляди. Це дозволяє досягнути широкого прийняття та підтримки встановлених норм. Після прийняття стандартів вони перевіряються на відповідність та ефективність. Державні органи контролюють виконання стандартів виробниками та постачальниками послуг, щоб забезпечити безпечність та якість продукції. Стандарти постійно переглядаються та оновлюються відповідно до змін у технологіях, наукових відкриттях та потребах ринку. Цей процес забезпечує актуальність та відповідність стандартів сучасним умовам.

Загалом, співпраця у формуванні стандартів якості та безпечності товарів та послуг є важливою складовою забезпечення захисту прав споживачів та забезпечення їхнього безпечного та якісного споживання.

Нарешті публічні кампанії та інформаційні заходи є важливими інструментами для підвищення обізнаності споживачів про їхні права, можливості та ризики. Організація кампаній, спрямованих на конкретні аспекти прав споживачів, такі як права при покупці онлайн, безпечність продуктів чи відповідальне використання послуг, дозволяє споживачам краще розуміти свої права та обов'язки у конкретних ситуаціях. Публікація матеріалів у газетах, журналах, на веб-сайтах, в соціальних мережах та на телебаченні дозволяє

досягти широкого кола споживачів та надати їм доступну та зрозумілу інформацію про їхні права та можливості.

Крім цього, проведення семінарів, тренінгів та вебінарів дозволяє активно взаємодіяти зі споживачами, відповідати на їх запитання та надавати практичні поради щодо захисту їхніх прав. Створення та розповсюдження брошур, пам'яток, інфографіки та інших інформаційних матеріалів дозволяє споживачам ознайомитися з основними аспектами їхніх прав та обов'язків у зручній для сприйняття формі. Спілкування зі споживачами через різноманітні канали зв'язку, включаючи громадські консультації, гарантує їх активну участь у формуванні та реалізації заходів з підвищення обізнаності.

Отже, публічні кампанії та інформаційні заходи грають важливу роль у забезпеченні доступної та зрозумілої інформації для споживачів, що допомагає їм бути більш обізнаними та захищеними у своїх правах.

У висновку можна підкреслити, що механізми взаємодії державних та недержавних організацій у захисті прав споживачів, можна зазначити, що ця взаємодія відіграє ключову роль у створенні ефективної та комплексної системи захисту прав споживачів. Державні та недержавні структури активно співпрацюють для забезпечення прав та інтересів споживачів на різних етапах взаємодії з ринком товарів та послуг.

Держава встановлює законодавчі рамки, надає регулюючі органи та розробляє стратегії захисту прав споживачів. Недержавні організації виступають у ролі наглядачів, адвокатів та освітніх партнерів, сприяючи підвищенню обізнаності споживачів, надаючи юридичну підтримку та виступаючи як посередники у вирішенні конфліктів. Разом вони працюють над забезпеченням доступності, якості та безпечності товарів та послуг, вирішенням спорів, розробкою імовірних вирішень, а також підвищенням рівня правової культури серед споживачів та виробників.

Отже, взаємодія між державними та недержавними організаціями є важливим чинником у забезпеченні ефективного захисту прав споживачів, сприяючи створенню стабільного та довірчого середовища на ринку.

4.3 Роль громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів

У сучасному світі захист прав споживачів стає все більш важливим аспектом суспільного життя. В умовах постійного розвитку ринкових відносин та постійного зростання обсягів товарів та послуг, права споживачів стають невід'ємною складовою економічної безпеки та добробуту громадян

Ключову роль у формуванні та забезпеченні ефективної політики захисту прав споживачів відіграють громадський контроль та засоби масової інформації (далі – медіа). Громадські організації активно виступають у виявленні порушень прав споживачів та сприяють формулюванню відповідної політики, тоді як медіа відіграють важливу роль у забезпеченні інформаційної прозорості та громадського обговорення питань захисту прав споживачів. Роль громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів досліджено у таких працях: [80; 84; 91; 117; 184; 191; 196; 197; 209; 212; 269; 272; 352; 355; 356; 362; 366; 372; 375; 388; 389; 421; 436; 441; 443; 447; 456; 460; 468].

Будь-яке мислення, без винятку, відбувається у поняттях. Поняття виконує важливу функцію, бо воно виражає результати наукового дослідження та знань на певному етапі пізнання. Використання уніфікованих понять для позначення правових явищ є ключовою умовою для забезпечення якості законодавства.

У контексті дослідження важливо намагатися зрозуміти поняття “громадський контроль” так, щоб: 1) уникнути термінологічної плутанини; 2) розкрити роль та значення громадського контролю у відношенні до інших соціальних та правових явищ; 3) об’єднати теоретичні та практичні аспекти громадського контролю над діяльністю державних органів на сучасному етапі розвитку України.

Уся нова наукова інформація ґрунтується на попередніх досягненнях наукового пізнання. Тому важливо чітко визначити термін “контроль”, який

широко використовується у вітчизняному та міжнародному законодавстві для вирішення питань громадського контролю.

Систематизація наукових підходів [191; 197; 352; 356] показує, що контроль часто розглядається з різних точок зору: як перевірка, спостереження для перевірки, нагляд, облік, ревізія дій, справ, рахунків, а також як засіб отримання інформації та інше. Контроль полягає у перевірці та спостереженні за правильністю дій певного суб'єкта, його відповідності встановленим правилам, спрямований на виявлення відхилень від нормативних вимог, а також на з'ясування результатів впливу цього суб'єкта на об'єкт і т.д.

Контроль, як і багато юридичних категорій, сформувався у сприятливих політичних умовах. Є. Ткаченко зазначає, що контроль спрямовує процес управління згідно з встановленими ідеальними моделями, коригуючи поведінку об'єкта [391]. У свою чергу, О. Скрипнюк визначав контроль як систематичну конструктивну діяльність керівників і органів управління щодо забезпечення єдності рішень та досягнення поставленої мети [373].

У контексті ролі громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів, подальший розвиток науки вбачає контроль як ключовий механізм для отримання інформації, яка свідчить про значний розвиток. Згідно з А. Крупником, контроль може служити засобом для отримання інформації про стан суспільства у всій його різноманітності, а також про політичні, економічні та соціальні процеси, включаючи діяльність владних органів та управління. Це набуває важливості для науки та практики, зокрема в умовах розвитку інформаційного суспільства [191].

Сьогодні Савченко О. розглядає контроль як складову системи гарантій ефективності правових норм, стійкості та оптимальності державно-правового режиму, а також як засіб забезпечення діяльності громадських структур і організацій. Це враховує сучасні тенденції відкритості держави та громадянського суспільства, а також потребу у формуванні єдиної системи контролю, яка стає предметом обговорення та вивчення у сфері публічного управління [352].

Контроль проводиться з метою перевірки діяльності суб'єктів управління з урахуванням їх відповідності правовим нормам і є важливим елементом управління державою та громадянським суспільством.

Термін “контроль” можна тлумачити як систему спостереження та перевірки процесів функціонування підконтрольних об'єктів з метою оцінки обґрунтованості та ефективності прийнятих рішень, виявлення відхилень від вимог, усунення негативних наслідків та інформування компетентних органів влади чи громадськості.

Отже, можна визначити, що термін “контроль” визначає теоретичну основу для розуміння сутності громадського контролю та його ролі у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів. Це важливо для системного аналізу наукових визначень поняття “громадський контроль” та для розробки ефективних стратегій впливу на діяльність державних органів у сфері захисту прав споживачів.

У контексті захисту прав споживачів, здатність суспільства до контролю над владою вважається ознакою відкритого суспільства. Контроль, коли він набуває правових форм, має здатність підпорядковувати владу закону, і це можливо лише в умовах існування громадянського суспільства, яке забезпечує правовість держави. Залучення громадян до здійснення громадського контролю позитивно впливає на зменшення відчуженості населення від участі у справах держави, що часто пов'язане зі збільшенням недовіри до владних структур. Активна громадянська участь здійснюється шляхом реалізації різних форм громадського контролю.

Протягом тривалого часу держава стереотипно розглядалась як суб'єкт влади, тоді як суспільство розглядалося як об'єкт владних впливів з боку держави. Форма контролю є прямим виявом контрольної діяльності. Нині прямий контроль народу над публічною владою реалізується через різноманітні механізми форм, методів та функцій.

Розглянемо основні наукові підходи до визначення поняття та видів форм громадського контролю. Наприклад, Л. Наливайко та О. Савченко розглядають

форми громадського контролю як діяльність суспільства та його інститутів, що виражається у здійсненні поведінки з юридичними наслідками. Це розуміння має методологічне значення, але не завжди точне, особливо щодо його впливу на органи публічної влади [326]. Автори вважають, що чітке визначення форм громадського контролю допомагає краще зрозуміти механізми впливу громадськості на публічну владу.

Вчений С. Денисюк визначає такі форми громадського контролю: звернення громадян, створення громадських рад, моніторинг дотримання прав людини та взаємодію з медіа. Щодо контролю за адміністративною діяльністю забезпечення безпеки дорожнього руху, вважається, що це група правових та організаційних дій, які забезпечують створення умов для формування правової свідомості населення та захисту їх прав та свобод [356]. Дослідник підкреслює, що залучення громадськості до контролю адміністративних процесів сприяє підвищенню ефективності та прозорості державного управління.

Дослідник Г. Пришляк зазначає, що форми контролю народу включають голосування, громадські ініціативи, збори громадян та реалізацію політичних прав і свобод. Однак, це не враховує різноманітність і змінливість форм громадського контролю в залежності від контексту та етапу розвитку суспільства. Він наголошує на важливості адаптації форм громадського контролю до сучасних реалій і потреб суспільства, що постійно змінюються.

Науковці О. Гончарук і Н. Савичук пропонують поділ форм громадського контролю на безпосередні (збори громадян, громадські палати, медіаконтроль) та опосередковані (звернення до адміністративних органів, голосування, звернення до суду). Проте, цей поділ не враховує різноманітності форм контролю та їх еволюцію з часом [80]. Автори підкреслюють, що розвиток нових форм громадського контролю, включаючи цифрові інструменти, є важливим для підвищення ефективності і залучення громадян до процесу управління.

Отже, вивчення різних підходів до визначення форм громадського контролю вказує на необхідність уточнення та розширення розуміння цього поняття.

Дослідження наукових робіт та вивчення чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів, як вказує О. Забралова, привели до виділення різноманітних форм громадського контролю. Ці форми включають у себе:

- публічні слухання;
- створення консультативних органів та проведення конференцій та семінарів разом з органами виконавчої влади;
- громадська експертиза, оцінка програм, розробка проектів нормативних актів;
- моніторинг реалізації прийнятих рішень органами законодавчої та виконавчої влади;
- звернення до органів державної влади з пропозиціями, заявами та скаргами [191; 197; 352; 373; 381; 391].

Сучасний дослідник О. Андрійко також вказує на форми громадського контролю, такі як публічні обговорення, громадські експертизи, консультації та інші.

У своїх дослідженнях П. Десятих виділяє контроль, здійснюваний різними спеціалізованими організаціями та правозахисними групами, а також участь громадян у забезпеченні правопорядку.

У вивченні проблематики громадського контролю, науковці використовують поняття “механізми громадського контролю”, “правові засоби”, “вплив громадянського суспільства на державу” і таке інше. Однак під цими поняттями, як правило, розуміють саме форми громадського контролю.

У своїх дослідженнях Р. Гринюк та М. Захарченко вказують на такі механізми громадського контролю, як звернення, інформаційні запити, опитування, моніторинг та інструментарій правозахисних та адвокаційних організацій.

На думку Л. Рогатіної відносить до системи громадського контролю процедури спостереження, обліку, оцінки та аналізу діяльності органів державної влади, а також діяльність громадсько-консультаційних рад.

Дослідник С. Кушнір пропонує класифікацію правових засобів громадського контролю за кількома критеріями, включаючи ступінь правової регламентованості, суб'єктів контролю та об'єкти контролю.

На переконання Є. Ткаченка, формами безпосереднього контролю народу за публічною владою різноманітні інститути прямої демократії, такі як всенародні голосування, громадські обговорення, сходи громадян, громадянські ініціативи, громадські експертизи та акти громадянської непокорі [391].

Узагальнюючи вищезазначене, можна визначити, що різноманітність форм громадського контролю свідчить про його складність та важливість у контексті формування правової держави та розвитку громадянського суспільства.

Таким чином, громадські організації та наглядові ради виконують ряд ключових функцій у сфері громадського контролю за захистом прав споживачів. Серед них можна відзначити такі (рис. 4.5).

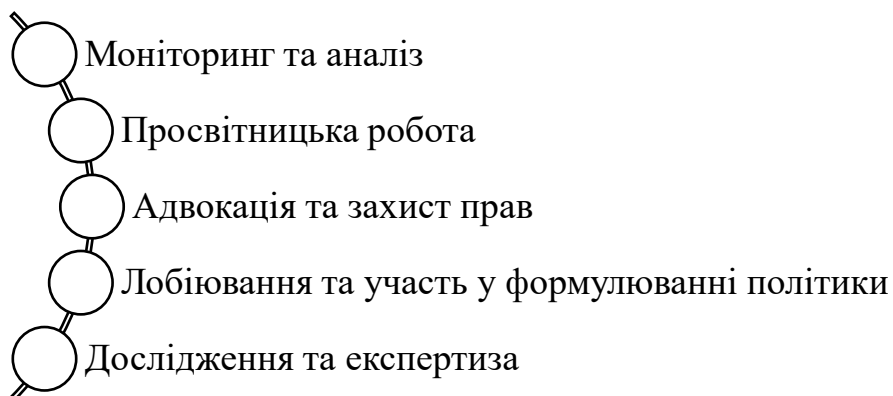


Рис 4.6. Функції громадських організацій у контролі захисту прав споживачів, *розроблено автором.*

Необхідно розглянути більш детально функції у контролі захисту прав споживачів більш детально.

Слід наголосити, що функція моніторингу та аналізу дотримання прав споживачів полягає в систематичному стеженні за різними аспектами захисту прав споживачів. Громадські організації вивчають ринкові тенденції, аналізують поведінку виробників та постачальників послуг, спостерігають за змінами в законодавстві та політиці захисту прав. Вони також виявляють випадки

порушень прав споживачів, досліджують їх характер та масштаб, включаючи як індивідуальні скарги, так і систематичні проблеми на ринку. Після цього громадські організації проводять аналіз цих даних для виявлення тенденцій, визначення основних проблем та визначення пріоритетів у сфері захисту прав споживачів. Такий підхід дозволяє організаціям більш ефективно втручатися у розробку та впровадження політики захисту прав споживачів і впливати на політичне рішення у цій сфері [197].

Важливо підкреслити, що Директор Департаменту моніторингу дотримання соціальних та економічних прав Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини С. Глущенко під час круглого столу “Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг в умовах воєнного стану” зазначила, що протягом останніх двох років, після введення воєнного стану та мораторію на проведення державного контролю в Україні, держава фактично не забезпечує гарантії конституційних прав громадян як споживачів житлово-комунальних послуг. Зокрема, у 2023 році Уповноважений Верховної Ради України з прав людини отримав 114524 повідомлень про порушення прав громадян, з яких 2354 стосувалися порушень прав споживачів, і основною проблемою була якість надання житлово-комунальних послуг [189].

Так, посилення громадського контролю є важливою складовою ефективного механізму захисту прав споживачів. Громадські організації відіграють ключову роль у цьому процесі, систематично вивчаючи різні аспекти захисту прав споживачів. Вони аналізують ринкові тенденції, виробників та постачальників послуг, а також виявляють та досліджують випадки порушень прав споживачів. Це дозволяє їм виявляти тенденції, визначати основні проблеми та впливати на політичні рішення в сфері захисту прав споживачів. Варто наголосити, що в контексті воєнного стану та мораторію на заходи державного контролю, громадські організації виступають важливим механізмом моніторингу та виявлення порушень прав споживачів.

Крім того, функція просвітницької роботи громадських організацій полягає у поширенні інформації та підвищенні обізнаності громадськості щодо

їхніх прав та обов'язків як споживачів. Громадські організації здійснюють просвітницьку роботу шляхом організації інформаційних кампаній, проведення семінарів, тренінгів, вебінарів та інших освітніх заходів. Вони надають консультації та поради щодо прав споживачів, відповідають на запитання та роз'яснюють складні аспекти споживчої діяльності. Також громадські організації активно виступають у масових заходах, таких як ярмарки, виставки та інші події, де можуть надавати інформаційні матеріали та консультації безпосередньо споживачам. Ці заходи спрямовані на підвищення свідомості громадян та навчання їх ефективно користуватися своїми правами у сфері споживчих відносин [197].

Необхідно зауважити, що громадські організації виконують важливу функцію у захисті прав споживачів через адвокаційну діяльність. Ця функція включає в себе надання споживачам юридичної підтримки та консультаційних послуг щодо їхніх прав та можливостей захисту. Громадські організації можуть надавати поради щодо подання скарг до відповідних органів, а також допомагати у складанні необхідної документації.

Крім того, громадські організації виступають як посередники та представники споживачів у вирішенні спірних ситуацій з виробниками або постачальниками товарів чи послуг. Вони можуть вести переговори зі сторонами конфлікту, відстоювати права споживачів у судових процесах або на адміністративних засіданнях. Така функція громадських організацій важлива для забезпечення справедливості та захисту прав споживачів у випадках, коли вони стикаються зі складнощами чи недоліками у взаємодії з підприємствами та організаціями, які надають товари або послуги.

Особливу увагу слід приділити тому, що громадські організації виступають у ролі лобістів та активно співпрацюють з урядовими та законодавчими органами з метою впливу на формулювання та реалізацію політики захисту прав споживачів. Ця функція включає в себе ряд дій, таких як представництво інтересів громадськості перед владними структурами, лобіювання за прийняття або зміни законодавства з метою підвищення рівня

захисту прав споживачів, участь у консультаціях та робочих групах з розробки нових нормативно-правових актів, а також залучення громадськості до процесу прийняття рішень у цій сфері. Громадські організації використовують свої знання, досвід та ресурси для активної участі в формуванні політики захисту прав споживачів з метою покращення умов споживання та захисту інтересів громадян [189].

Неможливо не зазначити, що громадські організації активно здійснюють дослідження та проводять експертизу в сфері захисту прав споживачів. Ця функція передбачає збір, аналіз та оцінку різноманітної інформації, пов'язаної з правами споживачів, яка включає в себе статистичні дані, аналітичні звіти, результати опитувань та інші джерела. Громадські організації використовують ці дані для виявлення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів, виявлення тенденцій та розробки рекомендацій щодо поліпшення законодавства та практики захисту.

Дослідження можуть охоплювати різноманітні аспекти, такі як якість товарів та послуг, рівень відповідності виробів нормативам та стандартам, прозорість умов угод та інші аспекти споживчої діяльності. Експертні оцінки, які проводяться громадськими організаціями, допомагають забезпечити обґрунтовані рекомендації та впливати на формування ефективної політики захисту прав споживачів, сприяючи створенню сприятливого середовища для споживачів та підвищенню їхнього захисту.

Усі вищезазначені функції, а саме моніторинг та аналіз, просвітницька робота, адвокація та захист прав, лобіювання та участь у формулюванні політики, а також дослідження та експертиза, мають важливе значення для громадських організацій у контролі захисту прав споживачів.

Моніторинг та аналіз дозволяють систематично стежити за ситуацією та виявляти проблеми у сфері захисту прав споживачів. Проективна просвітницька робота допомагає підвищувати обізнаність громадськості та навчати їх користуватися своїми правами. Адвокація та захист прав забезпечують конкретну допомогу та підтримку споживачам у вирішенні їхніх проблем.

Лобіювання та участь у формулюванні політики дають можливість впливати на прийняття законодавчих актів та політичних рішень у сфері захисту прав споживачів. Дослідження та експертиза надають обґрунтовані рекомендації для покращення законодавства та практики захисту прав.

Таким чином, завдяки цим функціям громадські організації можуть забезпечити ефективний контроль захисту прав споживачів та виступати в захисті їхніх інтересів, сприяючи покращенню умов споживання та збільшенню захисту прав у цій сфері.

Також слід відзначити, що громадські організації відіграють ключову роль у контролі захисту прав споживачів, діючи як посередники між споживачами та різноманітними структурами, що надають товари та послуги. Їхня діяльність спрямована на забезпечення справедливості, захисту прав та підвищення якості життя споживачів. Для досягнення цієї мети громадські організації використовують різноманітні механізми контролю.

Доцільно наголосити, що громадські організації стежать за ситуацією на ринку та аналізують інформацію про порушення прав споживачів. Вони вивчають тенденції та випадки порушень, оцінюють ефективність захисних заходів та намагаються виявити проблеми, які потребують уваги. Організації намагаються поширити свідомість серед споживачів щодо їхніх прав та обов'язків. Вони проводять освітні кампанії, розповсюджують інформаційні матеріали та надають консультації для того, щоб люди могли краще розуміти свої права та як їх захищати. Надають підтримку та допомогу споживачам у вирішенні проблемних ситуацій. Це включає надання юридичної поради, допомогу у веденні судових справ, а також захист інтересів споживачів перед владними структурами та компаніями. Громадські організації взаємодіють з урядом та законодавчими органами для впливу на прийняття законів та регуляцій, спрямованих на захист прав споживачів. Вони представляють інтереси споживачів і допомагають у формулюванні ефективних правових актів. Важливо, що організації проводять дослідження у сфері захисту прав споживачів, щоб отримати обґрунтовані дані та рекомендації для поліпшення

ситуації. Вони аналізують тренди, оцінюють ефективність заходів захисту та розробляють стратегії для подальших дій.

У цілому, ці механізми дозволяють громадським організаціям ефективно впливати на захист прав споживачів та допомагають покращувати умови споживання для всіх.

Окрім того, співробітництво громадських організацій з владними структурами є важливим аспектом забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Це співробітництво включає ряд механізмів, що використовуються для спільної роботи та взаємодії між громадськими організаціями та владними структурами з метою підвищення якості послуг та товарів, а також захисту прав споживачів.

Нижче наведена таблиця 4.6, яка розглядає більш детально механізми цього співробітництва та його вплив на захист прав споживачів.

Таблиця 4.6

Механізми співробітництва громадських організацій та владних структур у сфері захисту прав споживачів

<i>Механізм співробітництва</i>	<i>Опис</i>
Представництво інтересів	громадські організації виступають як голос споживачів перед владними структурами. Вони забезпечують комунікацію та співпрацю з урядовими органами та законодавчими органами
Лобіювання	організації активно лобіюють за прийняття законодавчих ініціатив, що стосуються захисту прав споживачів. Вони надають експертні думки та рекомендації урядовим структурам та законодавчим органам
Участь у розробці політики	громадські організації беруть активну участь у розробці політики захисту прав споживачів. Вони надають консультації та експертні думки з питань політики та законодавства
Моніторинг	організації ведуть моніторинг дотримання законодавства щодо прав споживачів та вживають заходів у разі виявлення порушень
Спільні проекти та програми	громадські організації співпрацюють з владними структурами у реалізації спільних проектів та програм, спрямованих на покращення правового середовища та підвищення обізнаності споживачів

Розроблено автором.

Представлені в таблиці 4.6 механізми співробітництва громадських організацій та владних структур у сфері захисту прав споживачів відображають важливі аспекти їхньої спільної діяльності. Ці механізми, такі як представництво

інтересів, лобіювання, участь у розробці політики, моніторинг та спільні проекти, сприяють зміцненню захисту прав споживачів та покращенню якості послуг і товарів на ринку. Розуміння та використання цих механізмів дозволяє створювати більш ефективні та рівноправні умови для споживачів і сприяє розвитку справедливого та конкурентоспроможного ринкового середовища.

Загалом, громадські організації відіграють важливу роль у контролі захисту прав споживачів публічного управління. Їхня діяльність спрямована на моніторинг дотримання прав споживачів, виявлення порушень, надання правової допомоги, а також сприяння співробітництву з урядовими структурами для підвищення ефективності захисту прав споживачів. Громадські організації виступають адвокатами споживачів і важливими посередниками між ними та урядовими органами, сприяючи створенню справедливого та ефективного ринкового середовища.

Варто відзначити, що в Україні існує кілька громадських організацій, які активно займаються захистом прав споживачів та підвищенням якості товарів і послуг. Серед найбільш відомих організацій в Україні можна виділити [230]:

– *Всеукраїнська центральна спілка споживчих товариств*: це найбільша громадська організація в Україні, яка об'єднує споживчі товариства та організації з різних регіонів країни. Вони активно працюють над захистом прав споживачів та ведуть різні освітні та інформаційні заходи. Укркоопспілка співпрацює з органами державної законодавчої та виконавчої влади України через участь своїх представників у Раді промисловців і підприємців при Кабінеті Міністрів України, а також відповідних робочих групах при Міністерстві освіти і науки, Державній регуляторній службі України, громадських радах при Мінекономрозвитку та Мінагрополітики, Торгово-промисловій палаті та ряді комітетів Європейської Бізнес Асоціації. Важливою та пріоритетною метою для Укркоопспілки є робота у міжнародному вимірі, зокрема, налагодження контактів з закордонними колегами, обмін досвідом, участь у прийнятті рішень світовою кооперативною спільнотою та загалом зміцнення іміджу Системи на глобальному рівні;

- асоціація захисту прав споживачів “Споживчий захист”: організація зосереджується на наданні юридичної допомоги споживачам та підтримці у вирішенні конфліктів з продавцями;
- асоціація захисту прав споживачів “Відкритий світ”: ця організація активно працює над популяризацією знань про права споживачів, проводить освітні та навчальні заходи;
- громадська організація “Спілка споживачів України”: ця організація також займається захистом прав споживачів та проведенням різних заходів з підвищення освіченості споживачів.

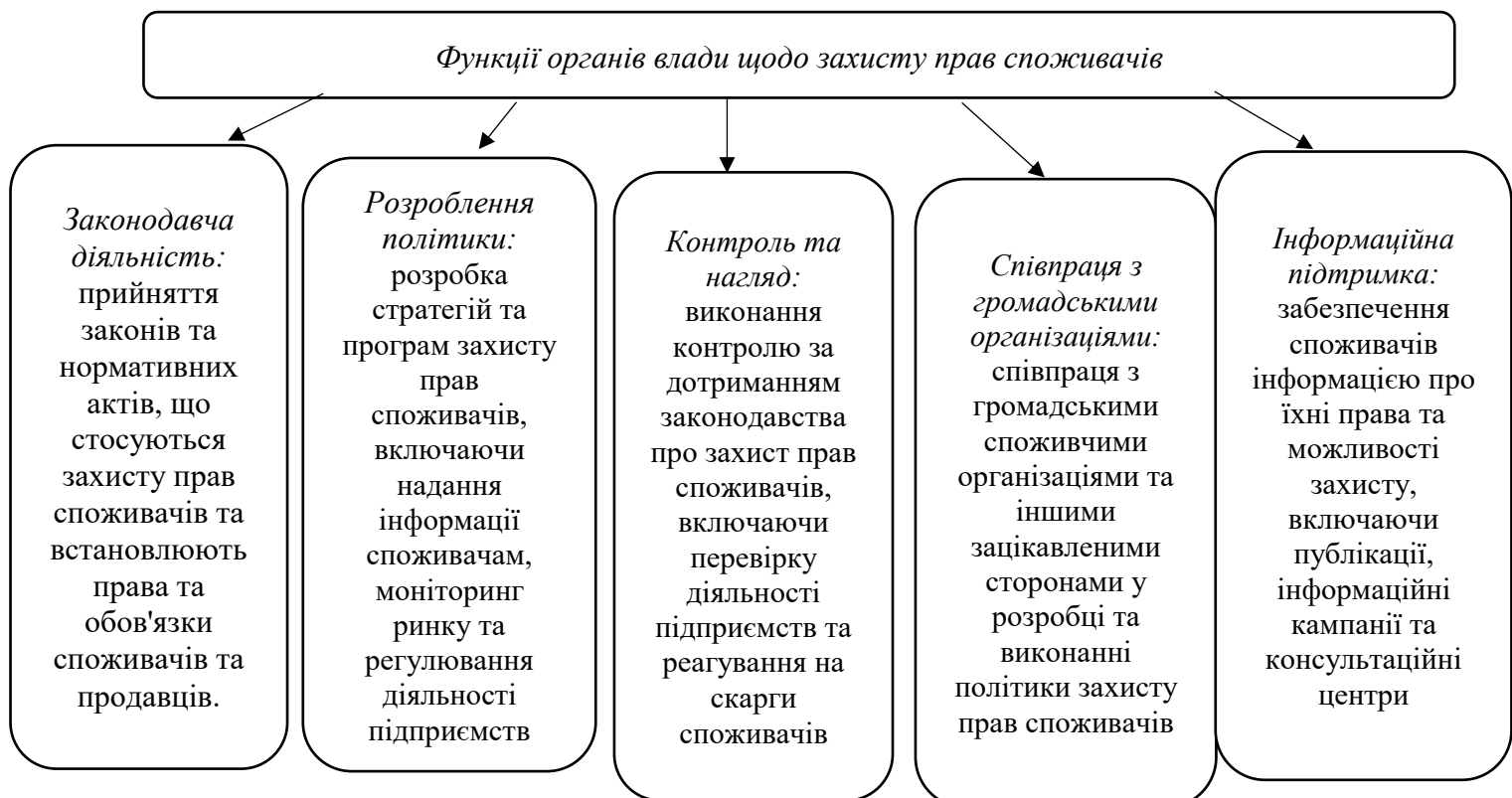


Рис 4.7. Функції органів влади щодо формування політики захисту прав споживачів. *Розробка автора.*

що стосуються прав споживачів в Україні, а також активно співпрацюють з урядовими структурами та іншими зацікавленими сторонами для покращення законодавства та захисту інтересів споживачів.

Важливо наголосити, що органи влади відіграють ключову роль у формуванні політики захисту прав споживачів через прийняття законодавства, розроблення та впровадження різних програм та заходів, контроль за їх

виконанням і наданням підтримки громадським організаціям та іншим структурам, які займаються цим питанням.

Проаналізувавши рис. 4.7, функції органів влади у формуванні політики захисту прав споживачів стає очевидним, що ці органи відіграють центральну роль у створенні ефективної системи захисту прав споживачів. Законодавча діяльність забезпечує правову основу для захисту споживачів, розробка політики спрямована на створення стратегій та програм, а контроль і нагляд відповідають за виконання законодавства та реагування на порушення. Співпраця з громадськими організаціями та інформаційна підтримка сприяють залученню громадськості та забезпеченню доступу до інформації для споживачів. Загалом, ці функції разом забезпечують формування ефективної та прозорої системи захисту прав споживачів.

Важливо відзначити, що співпраця між органами влади та громадськими організаціями у сфері захисту прав споживачів є ключовою для забезпечення ефективного захисту інтересів споживачів та покращення якості товарів і послуг. Варто розглянути деякі аспекти цієї співпраці:

- *залучення громадських організацій до розроблення політики захисту прав споживачів*: органи влади можуть активно консультуватися з громадськими організаціями під час розроблення законодавства та стратегій захисту прав споживачів. Цей процес включає організацію громадських слухань, робочих груп та інших форматів взаємодії. Така співпраця дозволяє врахувати реальні потреби та проблеми споживачів, що, в свою чергу, сприяє прийняттю більш ефективних та дієвих рішень;

- *моніторинг та звітність*: громадські організації можуть виконувати роль моніторів дотримання законодавства про захист прав споживачів. Вони можуть проводити незалежні дослідження, збирати дані про порушення, а також складати та представляти звіти органам влади. Така діяльність допомагає виявляти проблеми та порушення, що відбуваються на ринку, та вживати необхідних заходів для їх вирішення, підвищуючи прозорість і підзвітність;

– *освітня та інформаційна діяльність*: громадські організації можуть здійснювати розгорнуті інформаційні кампанії щодо прав споживачів, надавати консультації та організовувати освітні програми. Вони можуть видавати брошури, проводити семінари та тренінги, а також використовувати цифрові платформи для розповсюдження інформації. Органи влади можуть підтримувати ці ініціативи фінансово або надавати іншу необхідну підтримку, сприяючи їх розповсюдженню серед широкої аудиторії;

– *представництво споживачів у вирішенні конфліктів*: Громадські організації можуть представляти інтереси споживачів у вирішенні конкретних конфліктів з підприємствами або органами влади. Вони можуть допомагати в підготовці скарг, проводити переговори, а також представляти споживачів у судових процесах. Це сприяє захисту прав споживачів та забезпечує їхню підтримку у складних ситуаціях;

– *захист прав груп споживачів*: громадські організації часто зосереджуються на захисті прав певних груп споживачів, таких як діти, люди з обмеженими можливостями, люди похилого віку тощо. Вони можуть розробляти спеціальні програми та ініціативи, спрямовані на вирішення унікальних проблем цих груп. Співпраця з органами влади допомагає забезпечити реалізацію цих прав та підвищити рівень їхнього захисту.

Таким чином, ці механізми співпраці сприяють покращенню законодавства, забезпечують більш ефективну реалізацію заходів захисту прав споживачів та сприяють підвищенню рівня задоволення потреб споживачів у суспільстві. Необхідно звернути увагу також на механізми взаємодії між органами влади та громадськими організаціями в сфері захисту прав споживачів, які відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного захисту інтересів споживачів та покращенні якості товарів і послуг. Для досягнення цих цілей використовуються різноманітні механізми співпраці, що дозволяють об'єднати зусилля органів влади та громадських організацій. Нижче наведено таблицю, яка детально описує ці механізми та їх характеристики.

Таблиця 4.7

Механізми взаємодії між органами влади та громадськими організаціями
у сфері захисту прав споживачів

<i>Механізм співпраці</i>	<i>Опис</i>
Консультації та робочі групи	створення спеціальних робочих груп або проведення консультацій з представниками громадських організацій для обговорення питань, пов'язаних з захистом прав споживачів
Участь у роботі комітетів та рад	представники громадських організацій беруть участь у роботі комітетів, рад або консультаційних органів, створених органами влади для обговорення питань захисту прав споживачів та впливу на процеси прийняття рішень
Лобіювання і громадський тиск	використання лобіювання та громадського тиску громадськими організаціями для залучення уваги органів влади до питань захисту прав споживачів та впливу на процеси прийняття рішень
Інформаційний обмін	обмін інформацією між органами влади та громадськими організаціями щодо порушень прав споживачів, результатами моніторингу ринку та іншою важливою інформацією
Спільні проекти та програми	реалізація спільних проектів та програм, спрямованих на підвищення свідомості споживачів, надання юридичної допомоги, проведення освітніх заходів та інше

Розробка автора.

Представлені в таблиці 4.7 механізми співпраці між органами влади та громадськими організаціями є ключовими для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Ці механізми дозволяють об'єднати зусилля сторін та здійснювати спільні дії у напрямку забезпечення високого рівня захисту інтересів споживачів, включаючи консультації, лобіювання, інформаційний обмін та спільні програми. Це сприяє покращенню якості товарів і послуг, підвищенню рівня свідомості споживачів і підвищенню їхнього захисту на ринку.

Отже, взаємозв'язок між органами влади і громадськими організаціями відображає суттєвий аспект демократичного управління. Громадські організації виступають як проміжна ланка між громадянами та органами влади, сприяючи представництву інтересів громадян, моніторингу діяльності влади і захисту прав людей. Взаємодія між цими двома секторами суспільства сприяє більшій відкритості, прозорості та відповідальності влади, а також сприяє розвитку громадянського суспільства та підвищенню рівня демократії в країні.

Так, доречно вважати, що медіа відіграють важливу роль у сучасному суспільстві, забезпечуючи інформаційну підтримку захисту прав споживачів. Їхня роль у цьому процесі необхідна для формування свідомого та захищеного споживача. Для досягнення цієї мети, медіа виконують різноманітні функції, які спрямовані на поширення інформації, освіту, моніторинг, публікацію та мобілізацію громадської думки. Слід розглянути ці функції більш детально.

Інформаційна функція медіа у сфері захисту прав споживачів є надзвичайно важливою. Ця функція передбачає поширення різноманітної інформації про права, обов'язки та можливості споживачів. Медіа інформують споживачів про їхні права, які закріплені законодавством, а також про обов'язки, які вони мають у процесі користування товаром або послугою. Крім того, медіа надають поради споживачам щодо вибору найбільш якісних та безпечних товарів і послуг, включаючи огляди товарів, порівняльні аналізи, рейтинги тощо. Надзвичайно важливою є також інформація про процедури врегулювання спорів, яку надають медіа. Вони розповідають споживачам про те, як вирішити свої суперечки з продавцями чи виробниками, надаючи поради щодо звернення до органів захисту прав споживачів, судові процедури, альтернативні методи вирішення спорів та інше. Отже, інформаційна функція медіа допомагає споживачам бути більш освіченими та обізнаними зі своїми правами та можливостями, що сприяє їхньому захисту та забезпеченню безпеки під час споживання товарів і послуг.

Едукативна функція медіа знаходить своє застосування у проведенні різноманітних освітніх заходів з метою підвищення рівня обізнаності споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту. Медіа організовують та проводять освітні кампанії, спрямовані на поширення знань про права споживачів, включаючи інформаційні листівки, рекламні ролики, вебінарів, тренінги та інші форми освітнього контенту. Крім того, статті та програми медіа розкривають різні аспекти прав споживачів, надаючи поради щодо безпечних покупок, історії успіху вирішення спорів та пояснення складних юридичних термінів. Медіа також використовують інші форми контенту, такі як інтерактивні відео, ігри,

інфографіку для надання інформації про права споживачів у легкодоступній та зрозумілій формі. Загалом, едукативна функція медіа допомагає створити свідомих, освічених та самосвідомих споживачів, які знають свої права та можуть ефективно їх захищати у взаємодії з продавцями та постачальниками послуг.

Моніторингова функція медіа у сфері захисту прав споживачів відіграє важливу роль у системі споживчої безпеки. Ця функція передбачає систематичне відстеження та аналіз ситуацій, пов'язаних з порушеннями прав споживачів. Медіа активно відстежують різні події та ситуації, такі як шахрайство, недобросовісна торгівля, низька якість товарів і послуг, що дозволяє не лише виявити проблему, а й розкрити її причини та наслідки. Аналіз інцидентів, проведений медіа, сприяє усвідомленню громадськістю потенційних ризиків та небезпек, які можуть виникнути внаслідок порушень прав споживачів. Публікація результатів розслідувань дозволяє не лише інформувати громадськість про виявлені проблеми, а й залучити увагу відповідних органів та громадських організацій до необхідності вжиття заходів для їх вирішення. Такий підхід сприяє вдосконаленню системи захисту прав споживачів та покращує рівень споживчої безпеки у цілому.

Публікативна функція медіа у сфері захисту прав споживачів є важливим механізмом для забезпечення громадської участі та демократичного обговорення питань споживчої політики. Ця функція передбачає створення платформи для публічного обговорення та висловлення думок щодо захисту прав споживачів. Медіа надають можливість споживачам висловлювати свої думки, досвід та пропозиції з питань захисту їхніх прав. Це може включати опублікування листів до редакції, коментарів у відповідних розділах та форумах, а також активну участь у громадських дискусіях та обговореннях. Крім того, медіа створюють можливість для обговорення політики та законодавства, що стосуються прав споживачів. Це дозволяє громадськості висловлювати свої погляди на ефективність чинних законів, вносити пропозиції щодо їхнього вдосконалення та впливати на прийняття нових нормативно-правових актів у цій сфері. Отже,

публікативна функція медіа сприяє активізації громадськості, підвищенню обізнаності щодо прав споживачів та забезпечує громадянське суспільство можливістю активної участі у формуванні споживчої політики та законодавства.

Мобілізаційна функція медіа у сфері захисту прав споживачів є важливим інструментом для активізації громадської участі та мобілізації громадянського суспільства на вирішення проблем споживчої сфери. Медіа створюють платформу для публікації матеріалів про порушення прав споживачів, висвітлюючи конкретні випадки недобросовісної торгівлі, шахрайства, низької якості товарів і послуг тощо. Це стимулює обурення та активну реакцію громадськості на такі події. Публікація таких матеріалів мобілізує громадян до вжиття конкретних дій, таких як звернення до відповідних органів влади, ініціювання громадських кампаній, участь у протестах чи петиціях. Така активна участь громадян сприяє підвищенню свідомості щодо прав споживачів та змушує владу та бізнес до удосконалення законодавства та політики у цій сфері. Отже, мобілізаційна функція медіа є важливим інструментом для формування активної громадської позиції та сприяє ефективному захисту прав споживачів.

У цілому, можна зробити висновок, що медіа відіграють надзвичайно важливу роль у формуванні свідомого та захищеного споживача через реалізацію різноманітних функцій. Інформаційна функція дозволяє поширювати знання про права та обов'язки споживачів, а також процедури їх захисту. Едукативна функція сприяє підвищенню обізнаності та освіченості споживачів, допомагаючи їм бути більш самосвідомими та захищеними. Моніторингова функція дозволяє виявляти та аналізувати порушення прав споживачів, сприяючи усуненню проблем та покращенню захисту. Публікативна функція створює можливість публічного обговорення та висловлення думок щодо захисту прав, мобілізуючи громадську думку та дії на захист інтересів споживачів. Загалом, через поєднання цих функцій медіа сприяють формуванню активної та інформованої споживчої бази, що сприяє підвищенню рівня захисту прав та покращенню якості життя громадян.

Слід акцентувати увагу на тому, що журналісти грають ключову роль у виявленні порушень прав споживачів та впливі на громадську думку. Вони є першими, хто виявляє події, що стосуються недобросовісної торгівлі, шахрайства, низької якості товарів і послуг тощо.

Перш за все, журналісти активно ведуть моніторинг подій та аналізують інформацію, отриману від різних джерел. Вони вивчають ситуації, де споживачі можуть бути позбавлені своїх прав або постраждати через недобросовісних виробників або продавців. Крім того, журналісти висвітлюють ці події у своїх матеріалах, що дозволяє підняти громадську свідомість щодо проблем споживчого ринку. Вони створюють високоякісний, об'єктивний контент, який надає громадянам інформацію про їхні права, можливі ризики та шляхи їх уникнення. Завдяки своєму впливовому статусу, журналісти можуть також стати ініціаторами громадських обговорень та розглядати спірні ситуації на різних платформах. Це може включати телебачення, радіо, онлайн-видання та соціальні медіа. Така публікація проблем споживчого ринку може призвести до широкого обговорення серед громадськості, впливаючи на їхню думку та переконання.

Отже, роль журналістів у виявленні порушень прав споживачів та впливі на громадську думку є важливою для забезпечення захисту інтересів громадян та покращення якості споживчого середовища. Їхня робота сприяє підвищенню свідомості та формуванню активної позиції громадян щодо цих питань.

Додатково, необхідно відмітити, що взаємодія між медіа та громадськими організаціями, що є ключовим чинником у підвищенні ефективності захисту прав споживачів. Обидва ці суб'єкти виконують важливі ролі у цьому процесі та доповнюють один одного, спільно працюючи над вирішенням проблем споживчого ринку.

Варто зазначити, що інформаційний обмін між медіа та громадськими організаціями грає важливу роль у підвищенні свідомості громадськості щодо порушень прав споживачів. Медіа виступають як канали поширення інформації та використовують свої ресурси для висвітлення випадків недобросовісної торгівлі, шахрайства, або інших порушень, що стосуються прав споживачів.

Вони надають детальні огляди ситуацій та розглядають їхні наслідки для споживачів, що допомагає громадськості краще зрозуміти їхні права та ризики.

Громадські організації, у свою чергу, можуть активно співпрацювати з медіа, надаючи їм інформацію про випадки порушень прав споживачів, результати своїх досліджень та аналізів. Вони можуть використовувати власні канали зв'язку, такі як веб-сайти, соціальні мережі, прес-релізи тощо, для поширення цієї інформації. Така взаємодія дозволяє посилити ефект інформаційної кампанії та забезпечити широкий охоплення аудиторії.

У цілому, інформаційний обмін між медіа та громадськими організаціями створює сприятливі умови для залучення уваги до проблем захисту прав споживачів, підвищує рівень свідомості громадськості та сприяє вирішенню цих питань.

Неможливо не зазначити, що моніторинг та аналіз, проведений громадськими організаціями є ключовим компонентом в захисті прав споживачів. Ця діяльність передбачає систематичне відстеження та оцінку ситуацій, пов'язаних з порушеннями прав споживачів. Громадські організації збирають різноманітні дані та довідкові матеріали, включаючи відгуки споживачів, статистику, інформацію про судові рішення та рішення органів з питань захисту прав споживачів.

Отримані дані можуть стати цінним джерелом для журналістів, що досліджують порушення прав споживачів. Медіа можуть використовувати ці інформаційні ресурси для проведення своїх розслідувань та публікацій. Журналісти можуть звертатися до громадських організацій для отримання експертної допомоги, коментарів та виправлень, щоб надати своїм матеріалам більшу об'єктивність та авторитетність.

Такий обмін інформацією між громадськими організаціями та медіа допомагає виявляти та висвітлювати важливі проблеми в сфері захисту прав споживачів, а також сприяє підвищенню громадської уваги до цих питань.

Також слід відзначити, що публікації та розслідування, які здійснюють журналісти на основі інформації, наданої громадськими організаціями, є

важливим інструментом для виявлення та висвітлення порушень прав споживачів. Цей процес передбачає збір інформації, аналіз даних та підготовку матеріалів, що розкривають проблемні аспекти в різних сферах споживчого ринку. Результатом цього процесу є публікація розслідувань, статей, телепрограм або інших матеріалів у медіа. Журналісти можуть використовувати свої навички та ресурси для висвітлення важливих тем, таких як недобросовісна торгівля, шахрайство, низька якість товарів чи послуг, або інші порушення прав споживачів.

Ці публікації допомагають привернути увагу громадськості та владних структур до проблем в сфері захисту прав споживачів. Вони спонукають до обговорення цих питань у громадському просторі та стимулюють вжиття відповідних заходів для вирішення виявлених проблем. Таким чином, публікації та розслідування, спрямовані на захист прав споживачів, мають значний вплив на формування громадської думки та прийняття рішень в сфері споживчих відносин.

Не можна проігнорувати той момент, що громадський тиск та адвокація відображають важливу роль у забезпеченні захисту прав споживачів через взаємодію між медіа та громадськими організаціями. Публікації у медіа, які розкривають порушення прав споживачів та недоліки у законодавстві, створюють свідомість та мобілізують громадську думку. Громадські організації, у свою чергу, активно працюють над вирішенням цих проблем через лобіювання, публічні кампанії та співпрацю з владними органами. Цей взаємодіючий процес породжує громадський тиск на владу та бізнес, щоб вони реагували на проблеми та вносили зміни у законодавство. Громадські організації можуть виступати як адвокати прав споживачів, вимагаючи відповідальності від компаній та органів влади, а медіа допомагають підсилити цей голос, висвітлюючи питання через різноманітні форми інформації. Отже, громадський тиск та адвокація відображають спільні зусилля медіа та громадських організацій у покращенні захисту прав споживачів, створюючи підґрунтя для змін у законодавстві та практиках бізнесу, які сприяють збереженню і захисту інтересів споживачів.

Варто наголосити, що взаємодія між медіа та громадськими організаціями відіграє ключову роль у підвищенні ефективності захисту прав споживачів. Ця співпраця створює механізми для розповсюдження інформації про порушення прав споживачів, моніторингу ситуацій, аналізу виявлених проблем, а також публікації матеріалів, які привертають увагу громадськості та владних структур до цих питань. Це спільне зусилля сприяє формуванню свідомої громадської думки та сприяє вирішенню проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів, що відображається на покращенні якості споживчого середовища та збільшенні рівня захисту прав споживачів.

Таким чином, громадський контроль у формуванні політики захисту прав споживачів є невід'ємними елементами сучасного суспільства. Ці два аспекти працюють разом для забезпечення ефективного захисту прав та інтересів споживачів. Громадський контроль включає активну участь громадян та громадських організацій у моніторингу, аналізі та висвітленні проблем в сфері споживчих прав. Медіа в свою чергу виконують важливу роль у відтворенні та розповсюдженні цієї інформації, що дозволяє природним шляхом привертати увагу суспільства та владних структур до цих питань. Спільна дія громадського контролю та медіа сприяє не лише виявленню порушень, але й впливає на формування політики захисту прав споживачів, спрямовуючи увагу на проблеми та потреби споживачів і сприяючи ухваленню відповідних рішень та законодавчих актів. Такий симбіоз дозволяє підтримувати високі стандарти споживчого захисту та забезпечує ефективний механізм реагування на виникаючі проблеми у цій сфері.

Щоб забезпечити ефективний захист прав споживачів, необхідно зосередитися на співпраці між громадськими організаціями, медіа та органами влади. Рекомендації для досягнення цієї мети включають створення спільних форумів для обміну інформацією, підвищення рівня освіти споживачів через спільні освітні заходи, формування моніторингових груп для відслідковування порушень, регулярну публікацію інформації про правопорушення у медіа, спільні розслідування та лобіювання змін у законодавстві. Ці заходи

сприятимуть покращенню якості захисту прав споживачів та підвищенню уваги суспільства до цього питання

Висновки до четвертого розділу

Четвертий розділ дисертації присвячений удосконаленню механізмів публічного управління для захисту прав споживачів в Україні. Основна увага була зосереджена на аналізі поточних викликів та розробці практичних рекомендацій для підвищення ефективності системи захисту прав споживачів. Висновки розділу підкреслюють необхідність комплексного підходу та інтеграції інноваційних рішень.

1. Визначено основні напрями удосконалення, які включають модернізацію законодавчої бази, впровадження інноваційних технологій та методів, посилення інституційної спроможності державних органів. Проведено аналіз існуючих законодавчих актів та виявлено їх недоліки. Запропоновано внесення змін і доповнень до законодавства для адаптації до сучасних умов ринку та вимог європейських стандартів. Зокрема, рекомендується введення нових нормативних актів, що регулюють використання цифрових технологій у сфері захисту прав споживачів.

2. Доведено, що розробка та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, таких як блокчейн, Інтернет речей (IoT), штучний інтелект для автоматизації процесів моніторингу та контролю якості продукції дозволить підвищити ефективність роботи органів захисту прав споживачів та забезпечити прозорість процесів.

3. Обгрунтовано впровадження програм підвищення кваліфікації для працівників державних органів, що займаються захистом прав споживачів. Запропоновано створення спеціалізованих тренінгових центрів для підготовки кадрів з використанням найсучасніших методик та технологій. Також, необхідно забезпечити достатнє фінансування для технічного оснащення та підтримки діяльності органів захисту прав споживачів.

4. Наголошено на важливості розробки інтегрованих інформаційних систем для збору та аналізу даних щодо захисту прав споживачів, що сприятиме ефективнішому моніторингу та контролю. Впровадження централізованої інформаційної системи, яка об'єднуватиме всі дані про випадки порушень прав споживачів, результати перевірок, статистику скарг та звернень. Це дозволить здійснювати комплексний аналіз даних та оперативно реагувати на зміни ситуації на ринку.

5. Запропоновано створення централізованих платформ для надання консультацій та інформування споживачів про їхні права, що дозволить підвищити правову обізнаність та активність споживачів. Розробка єдиної онлайн-платформи, яка забезпечить доступ споживачів до всієї необхідної інформації про їхні права, способи їх захисту, а також контакти відповідних організацій та установ. Платформа повинна мати зручний інтерфейс та можливість отримання консультацій у режимі реального часу.

6. Впровадження освітніх програм та інформаційних кампаній для підвищення правової обізнаності споживачів є важливим кроком для забезпечення ефективного захисту їхніх прав. Це включає проведення семінарів, тренінгів, створення навчальних відео та матеріалів, які будуть доступні на онлайн-платформі. Освітні програми спрямовані на інформування споживачів про їхні права та обов'язки, способи захисту прав, а також про механізми подання скарг і звернень. Інформаційні кампанії, що проводяться через різні медіа-канали, допоможуть підвищити рівень обізнаності громадян щодо їхніх споживчих прав та можливостей їх захисту. Важливою частиною цього процесу є створення навчальних матеріалів, які будуть легко доступні на онлайн-платформі, що дозволить споживачам у будь-який час отримати необхідну інформацію та консультацію.

7. Стимулювання активної участі споживачів у процесі захисту своїх прав через залучення їх до моніторингу якості продукції та послуг є ще одним важливим напрямком. Це включає участь споживачів у громадських радах при органах захисту прав споживачів, що дозволить їм безпосередньо впливати на

процеси контролю та оцінки якості. Створення механізмів зворотного зв'язку для покращення роботи органів захисту прав споживачів також є критично важливим. Також, це включає платформи для подання скарг та пропозицій, регулярні опитування споживачів щодо якості продукції та послуг, а також організацію громадських слухань і форумів для обговорення актуальних проблем і шляхів їх вирішення. Активна участь споживачів не лише підвищить ефективність контролю за ринком, але й сприятиме формуванню відповідального ставлення виробників до якості своєї продукції та послуг.

Основні наукові результати даного розділу опубліковано в працях автора [39; 41; 43; 44; 45; 46; 47; 50; 52; 476; 477; 498].

РОЗДІЛ 5

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

5.1 Концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів

У сучасному світі питання захисту прав споживачів набуває все більшої вагомості, враховуючи зростання глобалізації ринків, збільшення різноманітності товарів та послуг, а також зміни у технологічному ландшафті. Захист прав споживачів є ключовим аспектом публічного управління, що вимагає не лише ефективних законодавчих рамок, але й адаптації до новітніх технологічних і соціальних тенденцій. Впровадження механізмів в цю сферу відіграє вирішальну роль у підвищенні ефективності, транспарентності та відповідальності управлінських процесів, спрямованих на захист споживачів.

Сучасна динаміка розвитку технологій та зміни у споживацькій поведінці ставлять перед органами публічного управління нові виклики та вимоги, відповідь на які має бути швидкою та адекватною. Це потребує переосмислення існуючих підходів і розробки нових стратегій, які б могли ефективно реагувати на сучасні виклики і забезпечувати високий рівень захисту прав споживачів [13; 80; 84; 91; 117; 184; 191; 196; 197; 209; 212; 269; 272; 352; 355; 356; 362; 366; 372; 375; 388; 389; 421; 436; 441; 443; 447; 456; 460; 463; 466; 468].

Отже, важливість інновацій у публічному управлінні не може бути недооцінена, адже саме вони виступають ключем до розробки респонсивних, гнучких і ефективних механізмів захисту прав споживачів. Досвід розвинених країн свідчить, що основою високих темпів економічного зростання та соціального розвитку є активне впровадження інновацій у сфері публічного управління. Це включає застосування передових технологій та новаторські підходи в управлінні економікою. З огляду на це, інновації в системі публічного

управління виявляються ключовими для успішного розвитку країн. Сучасні тенденції та виклики, що впливають на розвиток глобального суспільства, потребують швидкої та глибокої трансформації системи державного управління. Це передбачає значні нововведення в аналізі, стратегічному плануванні та прогнозуванні державної політики, бюджетному плануванні, внутрішньому контролі, а також у забезпеченні прозорості та відкритості діяльності органів влади. Значна увага приділяється також стандартизації управління персоналом на державній службі.

У контексті захисту прав споживачів, інноваційна діяльність має зосереджуватися на створенні механізмів, які дозволяють реагувати на зміни потреб громадян і гарантувати їхні права в умовах швидкозмінної економічної та соціальної динаміки. Концептуальні засади цього процесу мають включати демократизацію держави і суспільства, де споживачі поступово набувають статусу активних учасників управлінських процесів, формування управління “знизу догори”, що забезпечує залучення громадян до прийняття рішень. Ці процеси мають спиратися на широку взаємодію між державою і суспільством та на сучасні підходи до управління, які об’єднують в собі глобалізаційні, інформаційні, соціальні та європеїзаційні аспекти. Втілення цих підходів має сприяти становленню нової парадигми публічного управління, зорієнтованої на потреби та інтереси споживачів.

Концептуальні засади у сфері захисту прав споживачів формуються на основі глибокої взаємодії між державою і суспільством, включаючи соціальну структурування, за допомогою сучасних формальних та неформальних інституцій, що забезпечують врахування інтересів та потреб кожного громадянина. Такі вчені як В. Бакуменко та С. Попов відзначають, що цей підхід відображає загальні теоретичні засади соціальних змін з урахуванням сучасних викликів у реалізації державного управління та базується на комплексному поєднанні ключових підходів: глобалізації, інформатизації, соціалізації, європеїзації, системному аналізі та сталому розвитку [13, с.25].

Важливим елементом інноваційної парадигми розвитку публічного управління є управлінські інновації. Ефективна система управління, заснована на інноваціях, гарантує продуктивність та стабільність державних органів, навіть в умовах кризи. Згідно з порядком денним п'ятої сесії ООН у Нью-Йорку у березні 2006 року, в якому розглядалися питання інновацій в управлінні, виділено чотири типи управлінських інновацій: інституційні, організаційні, направлені на підвищення якості публічних послуг, та концептуальні, що включають нові форми громадської участі. Ці інновації сприяють значним перетворенням у публічному управлінні, мають цілеспрямований, усвідомлений та системний характер, що відрізняє їх від звичайних організаційних змін, і орієнтовані на практичне застосування, а отже, виступають як інституціональні зміни. Ці нововведення допомагають формувати публічне управління, яке є більш відкритим, включає широку взаємодію між державою і суспільством, відповідає на сучасні виклики та ефективно захищає права споживачів [473; 476].

Так, концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів охоплюють новітні організаційні структури, фінансові, інформаційні та правові інструменти, які сприяють ефективному управлінню та підвищенню соціального розвитку. Це також включає покращені методи взаємодії органів влади з громадянами та бізнесом.

Аналіз поточного стану системи публічного управління підкреслює необхідність її зміни до інноваційної моделі, особливо в контексті численних викликів: несумісність існуючих інституціональних структур із потребами суспільства і економіки; високі витрати на утримання державного апарату; обмежені можливості для соціального та економічного розвитку через застарілу структуру управління; нестача кваліфікованих фахівців; недостатнє використання наукових досліджень у формуванні кадрової політики; високий рівень корупції; низька конкурентоспроможність державних інституцій; відсутність інформації про ефективні практики управління; бюрократичні бар'єри для інновацій; загальне незадоволення громадян роботою органів влади; демографічні проблеми та міграція кваліфікованої робочої сили. Усі ці фактори

вимагають реформування публічного управління з використанням інноваційних підходів, щоб забезпечити ефективний захист прав споживачів та реагування на їхні змінювані потреби.

Згідно зі світовим досвідом, інноваційний розвиток системи публічного управління визнається критичним для забезпечення ефективності політичного розвитку країни і стимулює конкурентоспроможність національної економіки, а також впливає на всі сфери соціального життя. Таким чином, основні принципи інноваційного управління мають включати демократичні підходи: партнерство та співпрацю, що сприяє залученню громади до формування та реалізації політик; взаємоузгодженість інтересів держави, бізнесу та громадян; справедливість і цілеспрямованість; системність у підходах; адаптивність до змін; прозорість у владних структурах; субсидіарність, що дозволяє розмежувати компетенції на різних рівнях управління.

Визначення інновацій та інноваційної діяльності в управлінні може варіюватися, проте офіційний підхід, як визначено Національним стандартом, вважає інноваційну діяльність засобом для розвитку та реалізації інновацій.

Сучасні дослідники С. Прилипко, Ю. Атаманова, Д. Задихайло наголошують на необхідності постійного оновлення системи публічного управління на засадах системності. Соціальна детермінація інновацій в управлінській діяльності України ґрунтується не лише на потребах соціальних трансформацій, а й на існуючих можливостях системи публічного управління, зокрема у сфері захисту прав споживачів [280].

У контексті розробки концептуальних засад для впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів, інноваційний потенціал в управлінських процесах виступає ключовим чинником, що обмежує розробку та впровадження управлінських реформ. Цей потенціал, який включає організаційні, кадрові та ціннісно-орієнтаційні аспекти, тісно пов'язаний із загальним інноваційним потенціалом українського суспільства. Якість та кількість інновацій у публічному управлінні, які спрямовані на захист прав споживачів, визначаються

можливостями самих інновацій та загальносуспільним інноваційним потенціалом, що є фундаментом для будь-яких нововведень у сфері управління.

Проектування реформ у цій сфері, які не враховують згадані ресурсні обмеження, може призвести до неефективності запланованих інновацій. Згідно з думкою Х. Хачатуряна, інноваційний потенціал слугує дзеркальним відображенням тих управлінських сфер, які стимулюють інноваційні зміни. У практичному аспекті, цей потенціал виявляється через взаємодію ключових компонентів публічного управління із зовнішніми факторами, що впливають на здатність системи адаптувати і впровадити нововведення, спрямовані на покращення якості життя та захист прав споживачів [411].

Відтворення інноваційного потенціалу залежить від можливості системи публічного управління інтегрувати ключові ресурси в рамках інноваційного процесу і відповідати завданням інноваційної діяльності на благо суспільства. Ресурсні компоненти інноваційного потенціалу включають не лише фінансові та кадрові ресурси, але й ціннісно-орієнтаційну складову, що підкреслює необхідність глибокого переосмислення і структурування інноваційного процесу для ефективного захисту прав споживачів.

У контексті розробки концептуальних засад у сфері захисту прав споживачів, ресурсна складова підкреслює важливість використання специфічних видів управлінських ресурсів, що відповідають потребам інноваційних процесів у системі державного управління. Результативна складова відображає фактичні результати реалізації цих можливостей у формі конкретних інноваційних змін, які впливають на систему публічного управління. Вона демонструє досягнутий рівень інноваційного потенціалу, оцінений через внутрішнісистемні характеристики, які визначають здатність системи впроваджувати інновації.

Важливість даного процесу у сфері захисту прав споживачів полягає у створенні пропускнуої здатності системи публічного управління щодо впровадження управлінських інновацій, що відповідають потребам суспільства та ринковим вимогам. Кількісні показники цих інновацій визначаються обсягом

залучення компонентів системи управління, а якісні – глибиною змін у методах управління персоналом, інноваціях у технологіях та організаційних рішеннях.

Покоління інноваційного процесу, яке базується на класичному підході С. Бреуса, де інновації розглядаються як системний зв'язок між нововведеннями та практикою через життєвий цикл новацій, до сучасних поколінь, що фокусуються на відповідності інновацій потребам практики, демонструють еволюцію підходів до управління інноваціями. Це вказує на необхідність реформ, орієнтованих на повне використання інноваційних ресурсів та можливостей у сфері публічного управління для захисту прав споживачів, що підтримується активною участю всіх стейкхолдерів, включаючи державу, бізнес і громадськість [57].

У контексті розробки концептуальних засад для впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів, основне значення мають теорії та практики публічного управління, що дозволяють реформувати існуючу систему відповідно до сучасних вимог. Серед ключових концепцій, що впливають на формування інноваційних підходів в управлінні, важливе місце займає:

- концепція адміністративного менеджменту А. Файоля, яка наголошує на важливості чітко визначених управлінських функцій і принципів. Ці підходи можна адаптувати для забезпечення більш ефективного реагування на потреби споживачів та впровадження засад відповідальності та прозорості у публічному управлінні [500];

- теорія “людських відносин” Е. Мейо, яка вказує на значення міжособистісних відносин та задоволення працівників у підвищенні продуктивності. Інтеграція цих принципів може сприяти створенню сприятливого середовища для співробітників органів публічної влади, зосереджених на захисті прав споживачів [501];

- системна концепція управління, яка розглядає організацію як відкриту систему, здатну адаптуватися до змін. Застосування цього підходу може сприяти гнучкому впровадженню інновацій в управлінські процеси, що безпосередньо впливає на захист прав споживачів [524];

– концепція розвитку організаційної культури, яка акцентує на важливості інтеграції системних, поведінкових та культурних аспектів в управлінні. Цей підхід може допомогти у формуванні організаційних цінностей, спрямованих на підвищення стандартів обслуговування та захисту споживачів [486].

Ці теоретичні основи покликані забезпечити глибоке розуміння та розвиток практик публічного управління в контексті впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів, а також відповідати на виклики сучасності і забезпечувати сталий розвиток в цій сфері.

Так, особливу увагу слід звернути на досвід і концепції, що сформувались в теорії та практиці публічного управління [500; 501]. Зокрема, значущими є:

– емпірична концепція управління П. Друкера, яка акцентує на професійному підході до менеджменту, важливості навчання та ефективності управління соціальними об'єктами. Ці принципи можна використати для покращення взаємодій між органами влади та споживачами, забезпечуючи таким чином кращий захист їхніх прав;

– концепція “кількісного” менеджменту, започаткована П. Акоффом та іншими, зосереджена на застосуванні системного аналізу, економетрики та інших методів для обґрунтування управлінських рішень. Її можна адаптувати для розробки та впровадження ефективних інноваційних рішень у публічному управлінні, спрямованих на зміцнення захисту прав споживачів;

– системна концепція науки управління, яка розглядає організацію як відкриту систему, адаптивну до змін у зовнішньому середовищі. Цей підхід дозволяє органам публічного управління гнучко реагувати на зміни, що виникають у сфері захисту прав споживачів, забезпечуючи тривалу життєздатність системи;

– концепція розвитку організаційної культури, яка інтегрує різноманітні аспекти організаційної взаємодії. Її принципи можуть бути використані для формування культури відкритості та відповідальності в рамках публічного управління, що сприятиме зміцненню довіри та захисту інтересів споживачів;

Так, концепції формують основу для інноваційних змін у публічному управлінні, спрямованих на забезпечення ефективного захисту прав споживачів та підвищення якості державних послуг.

В рамках розробки концептуальних засад впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів, можна виділити вісім ключових напрямків інновацій у системі публічного управління:

- інтеграція державних органів у соціально орієнтовані відносини, що сприяє зростанню ринкової конкуренції та зменшенню монопольного впливу;
- зміцнення суверенітету громадянина як активного учасника соціально-економічних відносин;
- заміна бюрократичних механізмів інструментами, що базуються на інноваційних принципах для прийняття і реалізації управлінських рішень;
- оновлення пріоритетів управлінського процесу – зміна орієнтації з дотримання процедур на досягнення соціально значущих цілей;
- проактивний підхід до управління – перехід від реактивного до превентивного управління, зосередженого на прогнозуванні та попередженні проблем;
- орієнтація на результативність – перехід від затратного управління до управління, спрямованого на результати з акцентом на задоволення потреб споживачів; реформування систем контролю віддавання переваги зовнішньому, громадському контролю над внутрішніми, бюрократичними формами контролю [486].

Ці напрями потрібно інтегрувати в стратегії державного управління, що спрямовані на соціальну модернізацію та розвиток соціально орієнтованих ринкових відносин. Розробка та впровадження таких механізмів має на меті підвищення ефективності публічного управління та забезпечення відповідальності органів публічної влади у наданні якісних послуг, що, в свою чергу, сприяє захисту прав споживачів.

В умовах воєнного стану та швидкого розвитку інноваційних технологій, система захисту прав споживачів в Україні зберігає застарілі підходи, переважно

орієнтовані на контроль та фіксацію порушень, а не на їх запобігання. Недоліки в сучасній системі, такі як недостатній контроль за діями підприємств та відсутність ефективних механізмів відновлення порушених прав, призводять до збільшення порушень на ринку та погіршення умов для споживачів. Це потребує розробки нової концепції, що інтегрувала б кращі європейські практики та врахувала потреби сучасного споживача.

Отже, *концептуальні засади* можна розглядати як теоретичний фундамент для створення інноваційних організаційних механізмів у сфері захисту прав споживачів. Термін “*засади*” тут слугує визначенням основоположних принципів та механізмів, що включають наукові підходи, методологічні стратегії та принципи діяльності, що лягають в основу розробки та реалізації політик у цій області.

У контексті концептуальних засад, *організаційні механізми публічного управління* спрямовані на створення належних умов для системного захисту прав споживачів, включаючи формулювання і реалізацію відповідної політики, стратегічне планування, моніторинг, оцінку і регулювання в цій сфері.

Такі організаційні механізми, викладені у концептуальних засадах, покликані не лише визначити структуру управління та основні напрямки діяльності в сфері захисту прав споживачів, але й забезпечити розробку та впровадження ефективних інноваційних підходів у цей процес.

Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів (далі – концепція) будується на принципах превентивності, забезпечення активної ролі споживачів у формуванні ринкових відносин, прозорості управлінських процесів, врахуванні інтересів споживачів як пріоритету, інтеграції громадськості та споживчих організацій у процесі моніторингу та контролю.

Вона включає шість основних концептів, які дозволять створити ефективну та відповідальну систему захисту: *методологічний, онтологічний, теоретичний, практичний (технологічний), інтеграційний та стратегічний*.

Під *методологічним концептом* варто розуміти визначення фундаментальних принципів та підходів до захисту прав споживачів, включаючи

правові та етичні стандарти, яких слід дотримуватися. Включення загальноприйнятих міжнародних норм та практик, адаптація до локального контексту та потреб споживачів.

Онтологічний концепт полягає в уточненні базових понять і категорій, які застосовуються у сфері захисту прав споживачів, таких як “споживач”, “постачальник послуг”, “споживчі права” тощо, що дозволяє чітко розмежувати та ідентифікувати об'єкти та суб'єкти правовідносин.

Теоретичний концепт акцентує увагу на розробці та уточненні теоретичних положень, що стосуються захисту прав споживачів. Включення аналізу існуючих проблем, розробка теоретичних моделей захисту та представлення шляхів їх вирішення.

Практичний (технологічний) концепт передбачає розробку конкретних інструментів та методів реалізації політики захисту прав споживачів, включаючи механізми моніторингу, контролю, зворотного зв'язку та реагування на скарги. Визначення процедур і процесів залучення громадськості та забезпечення прозорості дій влади.

Інтеграційний концепт – розробка шляхів інтеграції національної системи захисту прав споживачів з міжнародними системами, співпраця з міжнародними організаціями, гармонізація законодавства відповідно до міжнародних стандартів.

Нарешті, *стратегічний концепт* – визначення довгострокових цілей і стратегій у сфері захисту прав споживачів, планування розвитку політики у відповідності до змінюваних соціальних, економічних та технологічних умов.

Така структура концепції забезпечує всебічний підхід до розробки і реалізації державної політики, зосереджуючись на законодавчому забезпеченні, практичному виконанні, стратегічному плануванні та міжнародній інтеграції.

Наведена концепція (*Додаток I*) має на меті оптимізувати процеси захисту прав споживачів в Україні, встановивши ключові цілі національної політики у цій сфері на основі передових практик країн Європейського Союзу.

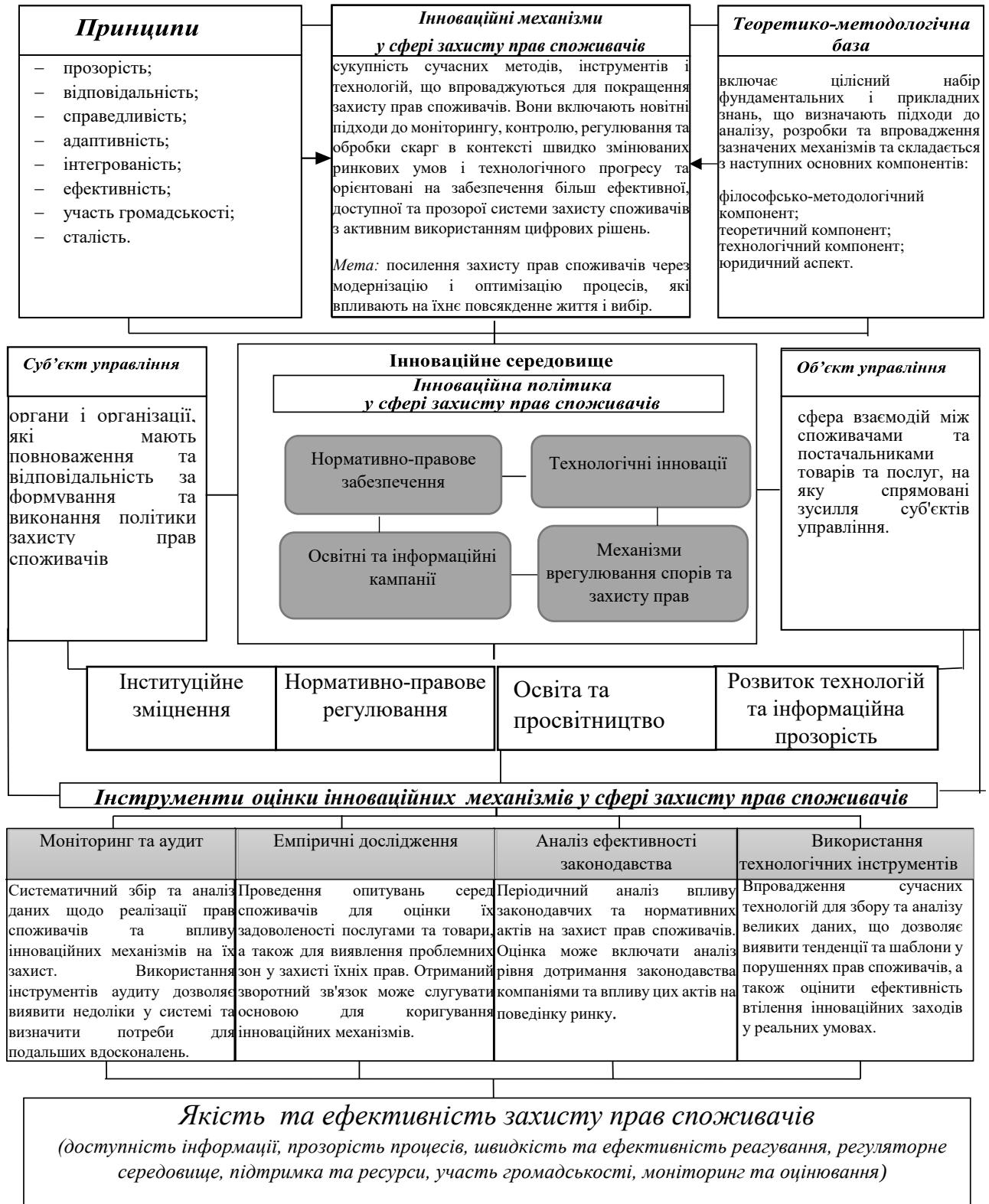


Рис. 5.1 Методологічні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів. Розробка автора.

На рисунку 5.1 представлені методологічні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів. Ця концептуальна схема

визначає основні принципи та напрямки для створення ефективної системи захисту прав споживачів з урахуванням сучасних вимог та інноваційних підходів. Вона включає такі ключові елементи:

- *теоретичні основи*: основні теорії та концепції, які підкріплюють розуміння і захист прав споживачів, включаючи теорії справедливості, теорії соціального контракту, теорії ринкової ефективності тощо. Ці теоретичні основи формують підґрунтя для розробки методів та підходів до захисту прав споживачів;

- *правова рамка*: сегмент включає огляд чинного законодавства та нормативних актів, які регулюють захист прав споживачів на національному та міжнародному рівнях. Основну увагу зосереджено на аналізі існуючих законодавчих норм і їх адаптації до сучасних вимог і викликів.

- *інноваційні інструменти*: демонструє практичні інструменти та механізми, що використовуються для здійснення і моніторингу захисту прав споживачів, включаючи новітні технологічні рішення, програмне забезпечення для аналізу даних споживачів, системи штучного інтелекту для виявлення та аналізу порушень прав споживачів та інші інноваційні підходи.

- *методи впровадження та моніторингу*: описує методологію впровадження механізмів у практику, включаючи планування, виконання, контроль та оцінювання ефективності впроваджених інструментів. Зосереджено увагу на забезпеченні зворотного зв'язку та адаптації механізмів з метою підвищення ефективності захисту прав споживачів.

Також, зазначені конкретні дії та інструменти, які забезпечують впровадження інновацій у кожному з цих напрямків:

- *моніторинг та аудит*: процеси, що дозволяють відслідковувати дотримання нормативних вимог та оцінювати якість захисту прав споживачів.

- *емпіричні дослідження*: практичні дослідження реального стану речей, які допомагають виявляти проблемні зони та розробляти дієві рішення.

– *аналіз ефективності законодавства*: це систематичний огляд існуючих законів та їхнього впливу на захист прав споживачів для подальшого вдосконалення;

– *використання технологічних інструментів*: застосування новітніх технологій для підвищення ефективності моніторингу та захисту прав споживачів.

Така концепція є базою для створення інтегрованої системи, що поєднує теоретичні основи, правове регулювання, інноваційні технології та методики практичної реалізації. Вона забезпечує підґрунтя для розвитку політик і стратегій, які забезпечують ефективний захист прав споживачів у відповідності до сучасних викликів та потреб.

Завданням концепції є скорочення порушень прав споживачів, видалення з ринку недобросовісних комерційних агентів та нечесних бізнес-практик. Також концепція спрямована на підвищення довіри до системи захисту прав споживачів на державному рівні. Одним із ключових аспектів є посилене інформування громадськості про їх права як споживачів і доступні механізми їхнього захисту, з особливою увагою до ролі громадських організацій споживачів. Істотною частиною концепції також є адаптація національного законодавства до стандартів ЄС згідно з положеннями Угоди про асоціацію.

Концепція заснована на принципі: “чесність перед споживачами – обов’язок кожного підприємця”. Вона передбачає, що держава повинна сприяти чесному бізнесу, допомагати в їх діяльності та знижувати ризики нечесних комерційних дій, спрямованих проти споживачів.

Основною метою концепції є створення ефективної системи захисту прав споживачів, заснованої на принципах, прийнятих у ЄС:

- гармонізація вітчизняних норм з європейськими стандартами;
- адаптація законодавства до ЄС у рамках Угоди про асоціацію;
- забезпечення доступу до повної та чіткої інформації про права споживачів;

- розвиток механізмів зворотного зв'язку та прозорості процесів вирішення скарг;
- впровадження інноваційних методів освіти та підвищення грамотності споживачів.

Виконання цієї концепції призведе до зміцнення правових основ захисту споживачів, підвищення довіри до ринкових відносин, активізації ролі споживачів у економіці і зростання загальної якості життя населення.

Таким чином, концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів є ключовим елементом для покращення якості захисту прав та підвищення рівня задоволення потреб споживачів.

На основі цих засад розробляються ефективні стратегії та програми, спрямовані на захист прав споживачів, враховуючи сучасні тенденції та виклики. Впровадження механізмів дозволяє підвищити доступність та якість послуг для споживачів, забезпечуючи їхній захист від недобросовісних практик та шахрайства.

Узагальнюючи, концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів є важливим інструментом для створення справедливої та ефективної системи захисту прав споживачів, сприяючи стабільному функціонуванню ринку та підвищенню довіри споживачів до товарів і послуг.

5.2 Інформаційне забезпечення реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в умовах сучасної України

У сучасних умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та посилення глобалізаційних процесів, інформаційне забезпечення стає ключовим елементом ефективного публічного управління, особливо у сфері захисту прав споживачів. Адекватне використання механізмів дозволяє підвищити прозорість управлінських процесів, забезпечити швидке реагування на зміни в потребах та очікуваннях громадян, а також ефективно контролювати якість послуг та товарів. Це допомагає не тільки підвищити довіру населення до дій влади, але й

стимулює розвиток справедливих та конкурентних ринкових відносин. У цьому контексті, особлива увага приділяється розробці та впровадженню інформаційних систем та цифрових інструментів, які спрямовані на захист прав споживачів, забезпечуючи їх комплексний та систематичний підхід у цій важливій ділянці публічної діяльності [269; 270; 271; 274; 275; 280; 283; 289; 291; 295; 323; 324; 327; 328; 429; 432; 435; 447; 488; 489; 496; 511; 518; 522].

Доцільно наголосити, що до Держпродспоживслужбою України навесні 2023 року проведено моніторинговий візит з питань додержання в умовах воєнного стану прав громадян як споживачів. Так, виконуючий обов'язки голови Держпродспоживслужби С.Захарін підкреслив, що “особлива увага приділяється цифровізації управлінських процесів у сфері захисту прав споживачів. Звернення громадян, включаючи пропозиції, заяви, скарги та запити, переважно надходять в електронній формі через електронну пошту, офіційні сайти, чат-боти та інші канали. Держпродспоживслужба активно підтримує ці сервіси, забезпечуючи їхню надійну роботу. Всі звернення реєструються в системі електронного документообігу та обробляються з використанням цифрових технологій, що сприяє швидкому заповненню стандартних документів і підвищує аналітичні можливості управління. Використання спеціалізованих програм дозволяє отримувати актуальну статистичну та аналітичну інформацію в реальному часі, що є важливим для прийняття управлінських рішень. Наразі фахівці служби досліджують можливості для подальшого розширення використання цифрових інструментів, включно з розробкою електронних механізмів позасудового врегулювання спорів між підприємствами та споживачами” [101].

Важливо наголосити, що відповідно до “Аналітичного огляду системи захисту прав споживачів Європейського Союзу” [489] економічне зростання Європейського Союзу та єдиного ринку ЄС опирається на європейські цінності та основні принципи, такі як демократія, захист прав людини та вільна торгівля у межах ринкової економіки. Економіка країн-членів має багато спільних рис, хоча і зберігає певний ступінь автономії і кожна з них вносить свій вклад у сукупний ВВП. Питання захисту прав споживачів є важливою сферою, яка

перебуває під постійним наглядом Європейської Комісії та урядів країн ЄС. У більшості країн-членів ЄС витрати на споживчі товари та послуги становлять понад 50% від їх ВВП, при цьому для всього європейського ринку ця частка дорівнює 56%, за даними Європейської Комісії.

Захист прав споживачів відіграє ключову роль у базових стратегічних документах Європейського Союзу, які включають: Договір про заснування Європейської Спільноти, Договір про функціонування Європейського Союзу; Хартію основних прав Європейського Союзу.

Особливе місце у цих документах займає питання захисту прав споживачів. Зокрема, стаття 3 Договору про заснування Європейської Спільноти акцентує на важливості підсилення захисту прав споживачів. Також стаття 38 Хартії основних прав Європейського Союзу встановлює вимогу до всіх політик ЄС забезпечувати високий рівень захисту прав споживачів. Це підкреслює, що високий стандарт захисту прав споживачів у ЄС є динамічним, вимагає постійного зростання та зміцнення.

Так, сьогодні акцент робиться на стимулюванні споживчого попиту, який відіграє ключову роль у подоланні кризових явищ та подальшому економічному зростанні. Завдяки розвитку цифрових технологій, споживачі мають збільшені можливості вибору при здійсненні покупок онлайн, що викликає потребу в підвищенні довіри до транскордонних інтернет-покупок через вдосконалення захисту прав споживачів. Зміцнені та обізнані споживачі мають великий вплив на розвиток економіки ЄС. Заходи Європейської Комісії у сфері споживчої політики спрямовані на забезпечення безпеки та здоров'я споживачів, захист їхніх економічних інтересів та на повноцінне забезпечення їхніх прав на інформацію та освіту. Важливим аспектом є також ефективна взаємодія національних та наднаціональних органів ЄС для захисту прав споживачів, що вимагає від кожного європейського органу врахування прав споживачів у своїй діяльності згідно статті 153 Договору про функціонування Європейського Союзу. На тлі історичних, культурних та соціально-економічних особливостей європейських країн, в ЄС розроблено систему, яка, враховуючи ці особливості та

долаючи існуючі відмінності, забезпечує однаково високий рівень захисту прав споживачів та ефективність механізмів їх захисту у всіх країнах-членах [489].

У сучасних умовах інформаційного суспільства, розвиток цифрових механізмів публічного управління стає ключовою складовою державної політики у багатьох країнах, включаючи Україну. Особлива увага приділяється розбудові інформаційної інфраструктури в сфері захисту прав споживачів, яка передбачає перехід до електронного формату багатьох сервісів і процесів. Окремі дії у цьому напрямку зазначені у вітчизняних нормативно-правових актах, зокрема: “Національна економічна стратегія 2030” [239] та “Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні” [322].

Суттєвим аспектом такої трансформації є зміна відносин між державою та громадянами через надання електронних державних послуг, розвиток інститутів електронної демократії, таких як електронні вибори, референдуми, петиції та звернення. Це дозволяє мінімізувати людський фактор і пов'язані з ним ризики корупції та помилок, підвищує прозорість і сприяє більш об'єктивному та ефективному прийняттю рішень.

Однак, для забезпечення ефективної реалізації такої інноваційної політики необхідно враховувати можливі виклики, зокрема питання інформаційної безпеки. В Україні це особливо актуально в умовах воєнного стану, що вимагає особливого підходу до захисту даних та інформаційних ресурсів.

Така комплексна цифрова трансформація передбачає використання всіх доступних інструментів та методів для створення надійної та ефективної системи управління в інтересах громадян, що відображено в стратегічних документах та є основою для подальших реформ в сфері цифровізації публічного управління.

У грудні 2021 року Україна ухвалила нову “Стратегію здійснення цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами до 2025 року”, яка супроводжується відповідним Планом заходів. Основна мета Стратегії полягає у забезпеченні інформаційної безпеки в Єдиній інформаційно-телекомунікаційній системі

Управління державними фінансами, щоб захистити від сучасних кіберзагроз в умовах цифровізації управлінських процесів та потреби обміну даними [384].

Як зазначає Ю. Когут, в умовах глобалізації швидке зростання інформаційних технологій і нових систем комунікаційних комп'ютерних мереж може супроводжуватися їх злочинним використанням [162, с. 10]. Так, Стратегія 2021 року виокремлює кіберзлочинність як одну з серйозних загроз. Це підкреслює, що кіберзахист може мати різний рівень серйозності, від шкоди інтересам окремих осіб до завдання збитків на рівні великих господарських або державних структур.

Концептуально-стратегічні правові документи, такі як Стратегії національної безпеки України, прийняті у 2007, 2012, 2015 та 2020 роках, формують рамки для законодавчої та іншої нормативно-правової діяльності державних органів [317; 318; 319; 320]. Ці документи задають основні принципи, які повинні дотримуватись у законах та інших нормативних актах, спрямованих на забезпечення інформаційної безпеки, як-от Закон України “Про національну безпеку України” та Закон України “Про основні засади забезпечення кібербезпеки України”.

Основні закони в сфері інформаційної безпеки, зокрема Закон України “Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах”, визначає необхідні правові рамки для забезпечення цілісності та безпеки державних інформаційних ресурсів. Це підкреслює важливість продовження політики цифровізації, адаптації до змінюваних умов кіберпростору, а також важливості створення законодавчих та організаційних передумов для розвитку електронного урядування і цифрової економіки, згідно зі стратегічними напрямками, визначеними в документах, таких як “Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні” [322].

Отже, така комплексна цифрова трансформація передбачає використання всіх доступних інструментів та методів для створення надійної та ефективної системи управління в інтересах громадян, що відображено в стратегічних

документах та є основою для подальших реформ в сфері цифровізації публічного управління, зокрема у сфері захисту прав споживачів.

Так, протягом 2023 року Держпродспоживслужба разом з її регіональними відділеннями опрацювала 1250 звернень, пов'язаних з отриманням публічної інформації. З цієї кількості, 758 запитів було адресовано безпосередньо до територіальних органів Держпродспоживслужби [101].

Загальна кількість звернень, які поступили безпосередньо до центрального апарату Держпродспоживслужби, склала 492, з них:

- 17 запитів (3%) було надіслано традиційною поштою;
- 475 запитів (97%) було надіслано за допомогою електронної пошти.

За типом запитувачів, звернення було розподілено наступним чином:

- від фізичних осіб – 323 (65%);
- від юридичних осіб – 156 (32%);
- від медійних представників – 13 (3%) (рис. 5.2).

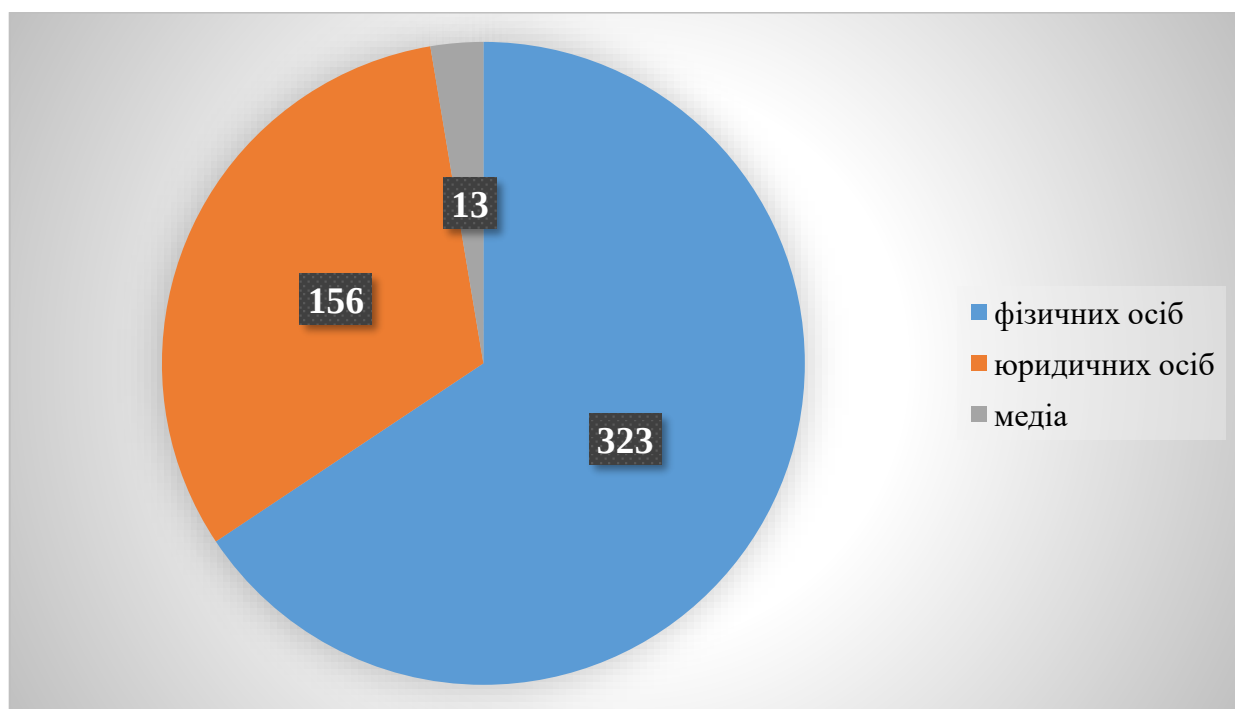


Рис. 5.2 Розподіл запитувачів за категоріями (2023 рік). Узагальнено автором за джерелом [101].

Інформацію, надану запитувачам Держпродспоживслужбою, було розподілено за такими категоріями:

- ветеринарія та ветеринарна допомога – 76 (15%);
- захист рослин та фітосанітарія – 10 (2%);
- санітарний стан – 42 (8%);
- використання бюджетних коштів – 53 (10%);
- реєстрація сільськогосподарської техніки – 29 (9%);
- діяльність посадових та службових осіб – 8 (1%);
- екологія та забруднення довкілля – 18 (3%);
- захист прав споживачів – 67 (14%);
- якість харчових продуктів – 66 (13%);
- інші питання – 123 (25%).



Рис. 5.3 Розподіл запитів за категоріями (2023 рік). Узагальнено автором за джерелом [101].

Аналізуючи дані щодо обробки запитів на отримання публічної інформації, наданих Державною службою України з питань безпечності

харчових продуктів та захисту споживачів та її територіальними органами протягом 2023 року, можна зробити висновки про ефективність цього процесу. Протягом року було розглянуто 1250 запитів, що свідчить про відносно високу реактивність цих органів на звернення громадян.

Основна частина запитів (97%) надійшла через електронні канали комунікації, що підкреслює важливість підтримки та розвитку цифрової інфраструктури для забезпечення доступності та оперативності у відповідях. Така висока частка електронних запитів також демонструє зручність та привабливість цього каналу для користувачів, що є позитивним аспектом у цифровізації державних послуг.

Запити розподілені за різними категоріями, з яких особливо виділяються питання ветеринарії, якості харчових продуктів та захисту прав споживачів, що є ключовими аспектами діяльності Держпродспоживслужби. Розподіл запитів за категоріями свідчить про активну участь громадянського суспільства у контролі за якістю продуктів та послуг, що забезпечується на ринку, а також про значний інтерес до питань санітарного стану та захисту навколишнього середовища.

Водночас, є очевидною необхідність подальшого розвитку і оптимізації системи прийому та обробки запитів для забезпечення ще більшої оперативності, зокрема в частині зменшення бюрократичних процедур і використання передових технологій для автоматизації процесів. Такі кроки допоможуть покращити якість обслуговування громадян і підвищити ефективність діяльності державних органів у сфері захисту споживачів та безпечності харчових продуктів.

Так, на початку 2021 року Держпродспоживслужба анонсувала активну роботу над впровадженням цифрових інноваційних проєктів, спрямованих на трансформацію підходів до захисту прав споживачів та безпечності харчових продуктів. Зокрема, проєкти “Е-споживач” та “Е-продукти” становлять частину більшого плану, що включає 94 проєкти, які заплановані до реалізації протягом до 2024 року [422].

Проект “Е-продукти” передбачає впровадження електронної реєстрації операторів ринку, електронних експертиз, сертифікатів і дозволів, а також створення модернізованих інформаційних систем для фіто- та ветеринарних лабораторій.

Проект “Е-споживач” забезпечить можливість онлайн подачі споживчих скарг, що спростить та прискорить процес вирішення проблем споживачів.

Незважаючи на значний прогрес, що демонструють державні проекти “Е-продукти” та “Е-споживач” у сфері цифровізації процесів і спрощення взаємодії споживачів з ринковими операторами та державними органами, створення *комплексної інформаційної системи* є критично важливим для всебічного та ефективного захисту прав споживачів. Важливими аспектами цього процесу є наступні фактори:

- *єдина точка доступу*: забезпечення комплексної точки доступу для споживачів до всієї інформації, пов'язаної з їхніми правами, регулятивними засадами, можливостями подання скарг та отримання підтримки, значно підвищує доступність і зручність послуг;

- *інтеграція різноманітних сервісів*: окремі проекти можуть адресувати конкретні аспекти споживчих прав, але комплексна система забезпечить цілісне вирішення проблем, інтегруючи різні сервіси і бази даних, що сприятиме кращій координації та співпраці між різними органами і структурами;

- *моніторинг та аналітика*: комплексна система дозволяє вести ефективний моніторинг ринкових тенденцій, аналізувати динаміку скарг і вживати превентивних заходів для запобігання порушень прав споживачів.

- *забезпечення прозорості*: інтеграція різних інформаційних потоків і відкритий доступ до даних сприяє прозорості діяльності державних служб і комерційних організацій, підвищуючи довіру споживачів.

- *адаптація до нових викликів*: в умовах швидкої зміни ринкових умов та постійного оновлення законодавчих рамок, комплексна система може швидко адаптуватися до нових вимог та викликів, забезпечуючи актуальність і відповідність сервісів потребам споживачів [422].

Отже, створення єдиного інформаційного ресурсу може служити засобом досягнення вищезазначених цілей, інтегруючи різні сервіси і ресурси в єдину, легко доступну і ефективну платформу.

Таким чином, враховуючи зростаючий вплив цифрових технологій та глобалізацію економічних процесів, Україні важливо створити комплексну інформаційну систему для ефективного захисту прав споживачів. Запровадження такої системи дозволить підвищити довіру споживачів до онлайн-покупок, зокрема транскордонних, та забезпечити ефективнішу взаємодію між органами влади, підприємствами та споживачами. Це, у свою чергу, сприятиме стимулюванню споживчого попиту та подоланню економічних криз. Орієнтуючись на досвід Європейського Союзу, де впровадження інтегрованих цифрових інструментів сприяло зростанню загальноєвропейського ринку, Україна може значно покращити захист та відстоювання прав своїх споживачів.

В Україні важливим кроком у сфері захисту прав споживачів є створення Національного інформаційного порталу для споживачів (далі – НІПС). Такий ресурс стане централізованим джерелом актуальної інформації про права споживачів, методи їх захисту, а також процедури вирішення споживчих спорів. Це не лише сприятиме підвищенню обізнаності громадян щодо їхніх прав, але й полегшить доступ до необхідних ресурсів та інструментів для їх ефективного захисту.

НІПС включатиме:

- єдиний доступ до законодавчих та нормативних документів, що регулюють захист прав споживачів;
- інструкції та рекомендації щодо дій у разі порушення прав споживачів;
- контактну інформацію організацій та установ, що відповідають за захист прав споживачів;
- онлайн-сервіси для подання скарг та звернень;
- реєстр медіаторів у сфері захисту прав споживачів;
- розділ з частими питаннями (FAQ), де споживачі можуть знайти відповіді на типові запитання.



Рис. 5.4 Основні функції Національного інформаційного порталу для споживачів. *Розробка автора.*

Реалізація такого проєкту забезпечить більшу прозорість та доступність інформації, що в свою чергу підвищить захищеність і впевненість споживачів на українському ринку.

Також варто наголосити, що НІПС є важливим інструментом для надання користувачам доступу до необхідної та актуальної інформації про їхні права та можливості в сфері споживчих відносин. Він має за мету забезпечити споживачам інструменти та ресурси, які допоможуть їм розуміти їхні права, приймати обізнані рішення та захищати свої інтереси.

Ключова *мета* НІПС полягає у створенні єдиного, централізованого доступу до всебічної, актуальної та достовірної інформації, яка допоможе споживачам в Україні зробити обґрунтовані вибори, забезпечити захист їхніх прав та інтересів у різних сферах споживчих відносин. Портал спрямований на підвищення обізнаності громадян щодо їхніх прав та обов'язків як споживачів, посилення їхньої правової захищеності, а також підтримку в рішенні споживчих спорів.

Таким чином, НІПС стане ключовим інструментом у зміцненні захисту прав споживачів в Україні, забезпечуючи їх з легким доступом до необхідної інформації та ресурсів для захисту своїх інтересів.

Таблиця 5.1 систематизує етапи створення Національного інформаційного порталу для споживачів в Україні. Вона включає детальний опис завдань, які необхідно виконати на кожному з етапів, а також перелік органів державної влади, відповідальних за їх реалізацію. Ця таблиця відображає комплексний підхід до створення порталу, який має забезпечити ефективний захист прав споживачів через доступ до актуальної та надійної інформації.

Таблиця 5.1

Етапи створення Національного
інформаційного порталу для споживачів в Україні

Етап	Опис завдань	Органи державної влади
Планування та розробка	Розробка технічного завдання, визначення функцій та сервісів порталу, встановлення правових та безпекових рамок.	Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держпродспоживслужби, Міністерство цифрової трансформації, Міністерство економічного розвитку, Міністерство юстиції.
Залучення ресурсів	Визначення джерел фінансування, підбір виконавців через тендери або конкурси.	Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держпродспоживслужби, Міністерство фінансів, Державне казначейство, відділ закупівель відповідного міністерства.

Розробка та тестування	Розробка програмного забезпечення порталу, інтеграція з базами даних, тестування на помилки та вразливості.	Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держпродспоживслужби, Міністерство цифрової трансформації, відділ ІТ безпеки, зовнішні ІТ-компанії.
Запуск та моніторинг	Запуск порталу, промоція, моніторинг роботи та збір зворотного зв'язку, підтримка гарячої лінії для користувачів.	Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держпродспоживслужби, Міністерство цифрової трансформації, Департамент комунікацій, call-центри.
Оцінка та розширення	Регулярна оцінка ефективності порталу, оновлення контенту, розширення функціоналу та послуг на основі потреб користувачів, удосконалення інтерактивності порталу.	Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держпродспоживслужби, Міністерство цифрової трансформації, Департамент аналізу та статистики, відділ розвитку послуг.

Розробка автора.

НІПС в Україні розробляється як стратегічний інструмент, спрямований на зміцнення взаємодії між споживачами, державними органами, бізнесом і громадськістю. Його *місія* полягає у створенні умов для більш інформованого та захищеного споживання, що відповідає сучасним вимогам цифрової економіки. *Цінності*, які відображають очікувану користь від роботи порталу для кожної з груп стейкхолдерів, розкривають його унікальні можливості та переваги:

I. Для держави:

- зміцнення правової бази: сприятиме ефективнішому впровадженню законодавства щодо захисту прав споживачів, допомагаючи державі підтримувати високі стандарти у цій сфері;
- підвищення довіри до уряду: забезпечення прозорого та доступного механізму захисту прав споживачів підвищує довіру населення до урядових інституцій;

– моніторинг та контроль: поліпшення можливостей для моніторингу та аналізу ринкової динаміки та проблем споживачів, що дає можливість своєчасно реагувати на виклики.

II. Для бізнесу:

– *підвищення лояльності клієнтів*: взаємодія через портал може допомогти підприємствам краще зрозуміти потреби своїх клієнтів і підвищити їхню задоволеність, що в результаті може збільшити лояльність споживачів;

– *конкурентні переваги*: компанії, які активно використовують портал для захисту прав своїх клієнтів, можуть виграти конкурентні переваги, показуючи свою привабливість і відповідальність перед споживачами.

– *ефективніше управління скаргами*: портал дозволить бізнесу ефективніше управляти скаргами і запитами клієнтів, мінімізуючи негативний вплив проблем, пов'язаних з обслуговуванням.

III. Для громадськості:

– *захист інтересів*: надасть громадянам можливість легко отримати інформацію про свої права як споживачів та інструменти їх захисту;

– *залучення громадськості*: забезпечить платформу для громадського контролю та зворотного зв'язку щодо якості товарів та послуг, що сприяє більш активній участі громадян у споживчому ринку.

IV. Для споживачів:

– *швидкий доступ до інформації*: споживачі мають швидкий і зручний доступ до важливої інформації про товари та послуги, що сприяє більш обґрунтованим рішенням при покупках;

– *захист від недобросовісних практик*: сприятиме захисту споживачів від шахрайства та недобросовісних торговельних практик;

– *покращення якості обслуговування*: через збір зворотного зв'язку та скарг, портал допомагає покращувати якість обслуговування на ринку.

Цінності Національного інформаційного порталу для споживачів в Україні демонструють його потенціал стати важливим інструментом у підтримці розвитку ринку та захисту інтересів всіх зацікавлених сторін.

Таким чином, ефективне інформаційне забезпечення є ключовим аспектом реалізації механізмів публічного управління, особливо в умовах, що потребують гнучкості та оперативності, таких як воєнний стан. НІПС в Україні може відіграти вирішальну роль у цьому контексті, забезпечуючи не тільки доступ до важливої інформації, але й підтримуючи високий рівень захисту прав споживачів, незалежно від зовнішніх обставин.

З огляду на воєнний стан, який може призвести до непередбачуваних змін в економіці та соціальній сфері, інформаційне забезпечення через цифрові платформи як НІПС стає ще важливішим. Така система забезпечує постійний доступ до актуальної інформації, можливість швидкого реагування на зміни законодавства, а також ефективне вирішення спорів та конфліктів між споживачами та постачальниками. Він сприятиме підвищенню обізнаності громадян, допоможе їм краще розуміти свої права та обов'язки у відносинах з постачальниками товарів та послуг. Особлива увага на порталі приділятиметься питанням, що виникають в умовах воєнного стану, зокрема, захисту прав споживачів в контексті можливих обмежень та нових регуляторних заходів.

Завдяки інтеграції різних баз даних і використанню інноваційних цифрових технологій, портал дозволить здійснювати моніторинг та аналіз ситуації на ринку в реальному часі, що є невід'ємною складовою відповідального та ефективного управління у сфері захисту прав споживачів.

Таким чином, створення та належне функціонування Національного інформаційного порталу для споживачів не тільки зміцнить систему захисту прав споживачів в Україні, але й стане важливим інструментом у підтримці стабільності та розвитку в умовах воєнного стану.

5.3 Розробка моделей та інструментарію впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

В умовах постійного розвитку та змін у сфері захисту прав споживачів, розробка моделей та інструментарію публічного управління набуває особливої

важливості. Підтримка та захист прав споживачів вимагає не лише наявності ефективної законодавчої бази, але й розробки практичних механізмів та інструментів, які б забезпечували доступність, швидкість та якість послуг для громадян.

Публічне управління у цій сфері відіграє ключову роль у забезпеченні справедливих та ефективних механізмів захисту прав споживачів, що відповідають сучасним вимогам та потребам суспільства. Розробка моделей та інструментарію публічного управління у сфері захисту прав споживачів є складним та багатогранним завданням, яке вимагає комплексного підходу та урахування різноманітних факторів. Однак, відповідно структурована модель може стати ефективним інструментом для підвищення ефективності та прозорості управління в цій сфері.

Так, з огляду розробки та впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів важливим є досвід європейських країн. Європейська практика показує ефективність чіткого розмежування відповідальності між різними регуляторними органами. Це сприяє більшій спеціалізації та зосередженню на конкретних аспектах захисту прав споживачів, без дублювання функцій. Далі, проаналізуємо декілька основних аспектів такої моделі, яка може слугувати цінним орієнтиром для України у створенні власних інституційних механізмів у цій сфері [117; 184; 209; 212; 280; 288; 289; 352; 356; 421; 521; 523].

Наприклад, аналізуючи досвід європейських країн, можна помітити чітке розподілення обов'язків між різними регулюючими органами. Деякі з них займаються інспекцією та контролем, тоді як інші фокусуються на захисті прав споживачів.

У Європі не існує одного універсального органу, який би одночасно відповідав за контроль якості та безпечності харчових продуктів і захист прав споживачів, як це пропонується в Україні. Там працюють окремі спеціалізовані установи.

Крім того, в структурі цих органів функціонують численні національні інститути з безпечності та фітосанітарії, незалежні дослідницькі центри, лабораторії, системи для порівняльного тестування продукції та центри захисту прав споживачів, які об'єднані в єдину Європейську мережу центрів захисту споживачів, а також діють багато асоціацій споживачів.

В Європейському Союзі домінує концепція вільного ринку, де забезпечення безпечності товарів, робіт та послуг, що мають вплив на здоров'я людей, тварин і рослин є пріоритетом із чітко встановленим контролем.

У таблиці 5.2 узагальнено та систематизовано органи контролю за безпечністю харчових продуктів та органи з питань захисту прав споживачів низки європейських країн і для кожної з них наведено список відповідних міністерств і установ, які відповідають за контроль безпечності харчових продуктів та захист прав споживачів. Наприклад, для деяких країн окремо вказані міністерства охорони здоров'я, міністерства сільського господарства, а також різні агенції та інспекції, що забезпечують нагляд і контроль за відповідними аспектами безпечності продуктів харчування.

Таблиця 5.2

Органи контролю за безпечністю харчових продуктів
та органи з питань захисту прав споживачів в країнах Європи

Країна	Органи контролю за безпечністю харчових продуктів	Органи з питань захисту прав споживачів
Польща	Санітарно-епідеміологічна інспекція, Міністерство охорони здоров'я	Служба з питань конкуренції та захисту прав споживачів
Австрія	Міністерство охорони здоров'я, Федеральне міністерство сільського господарства, лісового господарства, довкілля та управління водними ресурсами, Австрійська агенція з питань здоров'я та безпечності харчових продуктів, Федеральна служба з питань безпечності харчових продуктів	Федеральне міністерство з питань соціального захисту та захисту прав споживачів
Бельгія	Федеральна державна служба з питань здоров'я, безпеки харчового ланцюга та довкілля; Федеральна агенція з питань безпечності харчового ланцюга	Служба з питань конкуренції
Болгарія	Міністерство сільського господарства та харчових продуктів; Міністерство охорони здоров'я, Міністерство довкілля та водних ресурсів,	Комісія з питань торгівлі та захисту споживачів

	Болгарська агенція з питань безпеки харчових продуктів; Центр оцінки ризиків; Національний центр з питань охорони здоров'я населення та проведення аналізів	
Хорватія	Міністерство сільського господарства, рибного господарства та сільського розвитку; Міністерство охорони здоров'я та соціального добробуту; Хорватська агенція з питань харчових продуктів	Міністерство економіки, праці та підприємництва (Департамент з питань захисту споживачів)
Кіпр	Міністерство охорони здоров'я; Міністерство сільського господарства, природних ресурсів та довкілля	Комітет з питань захисту конкуренції
Чехія	Міністерство сілкого господарства; Міністерство охорони здоров'я	Міністерство промисловості і торгівлі
Данія	Міністерство з питань харчових продуктів, сільського господарства та рибного господарства; Адміністрація з питань ветеринарії та харчових продуктів; Агенція з питань сільського господарства та риболовства	Служба Данії з питань конкуренції та споживачів
Естонія	Міністерство сільського господарства (до складу якого входять Департамент з питань ветеринарії та харчових продуктів; Департамент сільського господарства; Лабораторія перевірок у сфері ветеринарії та харчових продуктів; Агенція з питань сільського господарства та риболовства)	Комітет з питань захисту прав споживачів
Фінляндія	Міністерство сільського та лісового господарства; міністерство з соціальних питань та охорони здоров'я; Агенція Фінляндії з питань безпеки харчових продуктів; Національний наглядовий орган з питань безпечності водопровідної води; Митниця Фінляндії	Служба з питань конкуренції та споживачів
Франція	Міністерство сільського господарства, харчових продуктів, рибного господарства, сільських справ та планування користування землями; Міністерство економіки, фінансів та промисловості; Міністерство охорони здоров'я та питань соціальної політики; Агенція Франції з питань харчових продуктів, довкілля та охорони праці	Генеральний директорат з питань конкуренції, споживання та подолання шахрайства
Греція	Міністерство з питань сільського розвитку та харчових продуктів; Міністерство з питань охорони з здоров'я та соціального добробуту	Загальний директорат зі справ споживачів
Угорщина	Міністерство сільського розвитку; Міністерство з питань праці та охорони здоров'я	Служба Угорщини з питань захисту споживачів
Італія	Міністерство охорони здоров'я, Міністерство сільського господарства, з питань харчових продуктів та лісового господарства	Міністерство економічного розвитку (Генеральний

		директорат з питань ринкової гармонізації та захисту споживачів)
Латвія	Міністерство сільського господарства, Інститут з питань безпеки харчових продуктів, здоров'я тварин та з питань довкілля, Державна служба захисту рослин; Служба з питань ветеринарії та харчових продуктів	Центр з питань захисту прав споживачів
Нідерланди	Міністерство з питань охорони здоров'я соціального добробуту та спорту, Міністерство економіки, Служба Нідерландів з питань безпеки харчових продуктів та споживчих товарів	Служба Нідерландів з питань захисту прав споживачів та ринків

Таблицю узагальнено та систематизовано автором за джерелами [1; 56; 83; 87; 115; 120; 126; 132; 133; 136; 149; 173; 248; 265; 266; 284; 428; 437; 511].

Для захисту прав споживачів також перераховані відповідні служби та комісії, які можуть включати федеральні служби, служби з питань конкуренції, комітети з питань захисту споживачів та інші регуляторні органи.

Перераховані відомства та органи виконують покладені на них специфічні функції, зокрема, розробку політик, регулювання стандартів безпечності продуктів харчування, проведення ризикового аналізу, здійснення контролю на ринках та багато іншого. Крім того, вказані відомства, які займаються регулюванням конкуренції та наданням захисту прав споживачів.

З іншого боку, контроль якості інших споживчих товарів в ЄС здійснюється на основі вибіркового перевірок, які замовляє та оплачує сам виробник. Це сприяє саморегуляції ринку та мотивує виробників до підвищення якості своїх товарів.

Споживачі, обираючи товари з інформованою освіченістю, впливають на характеристики та якість продукції, що вони споживають. Виробники в свою чергу, зацікавлені в зниженні числа скарг і рекламаций, що змушує їх брати на себе повну відповідальність за якість своїх товарів.

Державна роль у цьому контексті обмежується захистом прав та інтересів споживачів, уникаючи необґрунтованих чи випадкових перевірок виробників. Системи контролю у європейських країнах налаштовані таким чином, що

забезпечують дотримання виробниками уніфікованих стандартів без надмірного навантаження на них.

В Україні зафіксовано високий рівень корупції в деяких сегментах захисту прав споживачів, а також помітна низька культура захисту власних прав через суди чи апеляції до державних органів.

Для зміни ситуації і підвищення активності громадян у захисті їхніх прав, необхідно реалізувати кілька заходів. По-перше, інформаційна та освітня робота Держпродспоживслужби в Україні має надати споживачам потрібну інформацію про їх права, огляди і результати перевірок. Запити на інформацію щодо якості повітря, води, доріг, фінансових та телекомунікаційних послуг великі і мають бути вдоволені.

По-друге, реформування судової системи зможе радикально змінити норми поведінки громадян при захисті їхніх прав. Відчуваючи підтримку закону, громадяни стануть активнішими у відстоюванні своїх інтересів. Також важливо врахувати існуючі корупційні ризики в сфері контролю якості, що залишаються значними в українському контексті.

Якщо звернутися до наших європейських партнерів, які мають потенціал стимулювати економічне пожвавлення України, то для них критично важливо мати гарантії забезпечення прав споживачів у сфері товарів, робіт і послуг, які вони планують імпортувати з України. Так, на внутрішньому ринку недоліки в механізмах забезпечення якості та безпечності товарів обходяться споживачам втратою здоров'я та коштів, то подібні системні проблеми у сфері контролю якості та безпечності експортованих товарів можуть призвести до втрати репутації, ділових контактів і відповідно зниження обсягів експорту.

На основі огляду сучасної моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів і з урахуванням досвіду європейських країн, можна зробити висновок про необхідність впровадження інноваційних інструментів для реформування цієї галузі в Україні. Основними інструментами, які могли б підвищити ефективність захисту споживачів, є:

- чітке розмежування повноважень між органами, що здійснюють контроль якості та безпечності продукції, і органами, що захищають права споживачів, що дозволить уникнути дублювання функцій і підвищить спеціалізацію кожного органу;

- створення інтегрованої інформаційної системи, яка об'єднала б різні бази даних і ресурси, що стосуються контролю якості та захисту прав споживачів. Така система могла б забезпечити швидкий доступ до інформації, сприяти прозорості дій державних органів і зменшити корупційні ризики.

- розвиток механізмів споживчого саморегулювання, включаючи підтримку споживацьких асоціацій та розробку стандартів для волонтерського дотримання виробниками. Це може зменшити потребу в державному втручанні і залучити споживачів до контролю за якістю продукції;

- посилення інформаційної кампанії і освітніх програм для підвищення обізнаності громадян про їхні права як споживачів та як результат активізувати споживачів у відстоюванні їхніх інтересів і підвищить загальну культуру споживання.

Впровадження таких інструментів дозволить створити більш ефективну і справедливую систему захисту прав споживачів в Україні, що відповідає європейським стандартам і сприятиме економічному розвитку країни.

Таким чином, реформування Держпродспоживслужби України може бути реалізовано на основі кращих практик та інноваційних підходів, які успішно застосовуються в європейських країнах, зокрема за наступними напрямками [101]:

I. Розмежування повноважень:

- створення двох відокремлених підрозділів у структурі Держпродспоживслужби: один відповідає за контроль якості та безпечності продукції, інший – за захист прав споживачів;

- запровадження чітких процедур взаємодії між цими підрозділами для забезпечення ефективної роботи без дублювання функцій.

II. Інтегрована інформаційна система:

- розробка та впровадження централізованої бази даних, що об'єднує всю інформацію про харчові продукти та споживчі права;
- інтеграція з наявними інформаційними системами європейських країн, щоб забезпечити обмін досвідом та інформацією.

III. Споживацьке саморегулювання:

- підтримка та розвиток споживацьких асоціацій і ініціатив;
- сприяння розробці стандартів для дотримання виробниками.

IV. Інформаційні кампанії та освітні програми:

- розробка і запровадження широкомасштабних кампаній з інформування громадськості про їхні права;
- впровадження освітніх програм для різних вікових груп споживачів.

V. Реструктуризація Держспродспоживслужби:

- перегляд існуючих департаментів та управлінь із метою оптимізації ресурсів та підвищення ефективності роботи;
- розширити функції аналізу та моніторингу ринкових тенденцій для кращого прогнозування споживання ринку та захисту інтересів споживачів;
- введення позицій, які відповідатимуть за міжсекторальну взаємодію та координацію з європейськими інституціями.

VI. Міжнародне співробітництво:

- посилення ролі Департаменту міжнародного співробітництва з метою активізації міжнародної кооперації та навчання за кордоном;
- посилити функцію співпраці з відповідними органами ЄС для обміну інформацією та досвідом у сфері регулювання якості харчових продуктів та захисту споживачів.

VII. Цифровізація та інновації:

- розвиток управління цифрового розвитку для активного впровадження новітніх цифрових технологій.
- створення онлайн-платформ для споживачів та бізнесу з метою спрощення комунікації та подання скарг.

Так, освітні програми для споживачів і державних службовців розроблені з метою підвищення рівня обізнаності та компетентності у сфері захисту прав споживачів. Ці програми спрямовані на забезпечення комплексного розуміння законодавчих та регуляторних аспектів, а також практичних навичок, необхідних для ефективної роботи в цій галузі. Особлива увага приділяється таким важливим аспектам, як правова обізнаність, методи взаємодії з державними органами, механізми захисту прав споживачів та новітні підходи до забезпечення їх дотримання.

Для споживачів програма включає навчальні модулі, що охоплюють основні права та обов'язки споживачів, процедури подання скарг, шляхи вирішення спорів та механізми захисту від недобросовісної конкуренції (*Додаток Л*). Державні службовці, у свою чергу, навчаються ефективним методам контролю та регулювання діяльності ринкових суб'єктів, впровадженню сучасних технологій для моніторингу та аналізу ринку, а також комунікаційним стратегіям для взаємодії зі споживачами (*Додаток Н*).

У *Додатку М* та *Додатку О* наведені детальні кейси та проєкти, які ілюструють практичне застосування теоретичних знань, отриманих у рамках освітніх програм. Ці кейси демонструють реальні ситуації та приклади успішного вирішення проблем, що виникають у сфері захисту прав споживачів, а також описують кроки, які необхідно зробити для досягнення позитивних результатів. Проєкти, представлені у додатках, включають розробку інформаційних кампаній, створення електронних сервісів для споживачів, а також впровадження новітніх технологій для підвищення прозорості та ефективності роботи державних органів.

Такі рекомендації та розробки базуються на дослідженні кращих практик інших країн, а також на детальному аналізі внутрішніх потреб і можливостей. Реформа має бути скоординована з іншими державними інституціями та зацікавленими сторонами, включно з бізнесом та споживачами, для забезпечення всеохоплюючого підходу до впровадження змін.

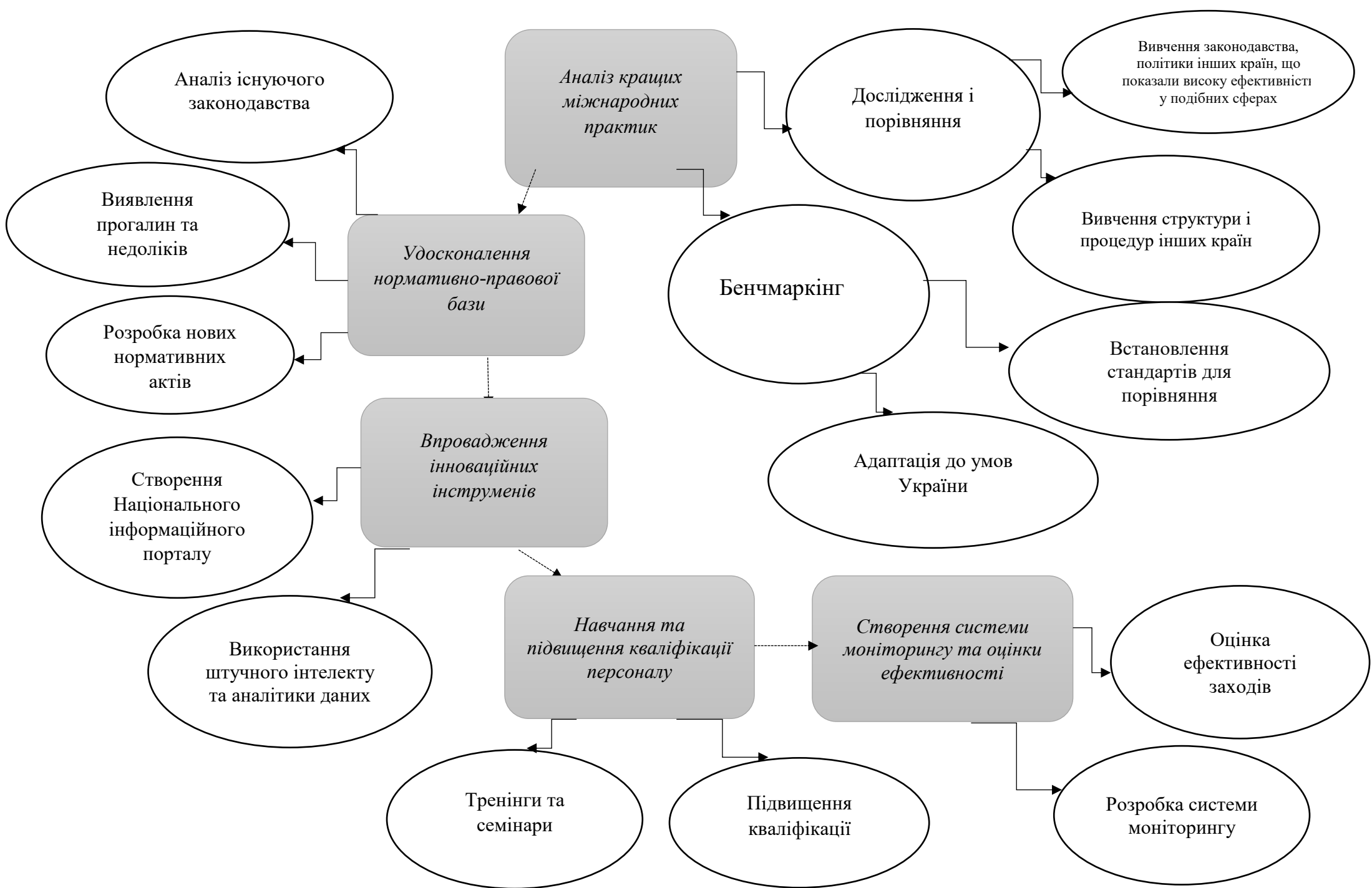


Рис 5.5 Дорожня карта реалізації механізмів публічного управління у сфері до захисту прав споживачів, розробка автора

На рис. 5.5 представлено дорожню карту, яка деталізує процесний підхід до створення розробки ефективної моделі та інструментарію щодо механізмів у публічному управлінні в сфері захисту прав споживачів. Схема описує процеси та кроки, необхідні для планування та виконання конкретних завдань з метою інтеграції інноваційних рішень, що мають на меті посилення захисту прав споживачів через удосконалення нормативно-правової бази, впровадження стандартів для подібного посилення, створення нових наглядових агенцій та удосконалення структури існуючих служб, а також через тренінги та свідомість, що сприятиме підвищенню ефективності контролю за безпечністю продуктів та послуг.

Після детального формування алгоритму реалізації механізмів у сфері захисту прав споживачів, доведено, що існує критична потреба у вдосконаленні існуючих підходів до публічного управління. Це означає, що інновації повинні не лише бути інтегровані в процеси вирішення спорів чи інформування громадськості, а й стати основою для створення нової структури управління, яка б відображала найсучасніші тренди і виклики.

З цією метою особливого значення набуває механізм впровадження альтернативних методів вирішення спорів у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів (рис.5.6). Процес впровадження такого механізму включає кілька ключових етапів:

1. Освітні ініціативи: проведення широкомасштабних інформаційних кампаній для підвищення обізнаності громадян про можливості альтернативних методів вирішення спорів (АМВС), таких як медіація; організація тренінгів та курсів для державних службовців, юристів, медіаторів та інших фахівців, які беруть участь у процесі захисту прав споживачів.

2. Розробка та стандартизація процедур: розробка та впровадження нормативних актів, що регулюють використання АМВС у сфері захисту прав

споживачів; Встановлення єдиних стандартів та процедур для проведення медіації, що забезпечить ефективність та прозорість.

3. Інтеграція з існуючими системами: впровадження АМВС у національні інформаційні системи, такі як Національний інформаційний портал для споживачів (НІПС); Встановлення процедур передачі справ від судів до медіаторів та інших АМВС для розгляду спорів.

4. Моніторинг та оцінка результатів: Регулярний моніторинг та оцінка результатів використання АМВС для забезпечення їхньої ефективності; Встановлення механізмів зворотного зв'язку з учасниками процесу для виявлення проблем та їх вирішення.

Позитивні сторони впровадження медіації у сфері захисту прав споживачів:

1. Зменшення навантаження на судову систему: дозволить зменшити кількість справ, що розглядаються в судах, що, в свою чергу, зменшить навантаження на судову систему.

2. Ефективне вирішення конфліктів: АМВС забезпечують швидке та ефективне вирішення конфліктів, що дозволяє зекономити час та ресурси обох сторін.

3. Підвищення довіри громадськості: Використання прозорих та зрозумілих процедур АМВС сприятиме підвищенню довіри громадян до механізмів захисту їхніх прав.

4. Покращення якості публічних послуг: сприятиме підвищенню загальної якості публічних послуг у сфері захисту прав споживачів.

Ризики впровадження медіації у сфері захисту прав споживачів:

1. Опір змінам: можливий опір з боку деяких учасників процесу, таких як судова система або державні службовці, які можуть вбачати у впровадженні АМВС загрозу своїм інтересам.

2. Недостатня обізнаність: низька обізнаність громадян про можливості та переваги АМВС може стати перешкодою для їхнього широкого використання.

3. Проблеми з фінансуванням: впровадження АМВС вимагатиме додаткових фінансових ресурсів на навчання фахівців, розробку нормативної бази та технічну інтеграцію.

Отже, впровадження механізму альтернативних методів вирішення спорів у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів є важливим кроком до покращення ефективності та прозорості цієї сфери. Хоча існують певні ризики, позитивні сторони такого підходу переважають, забезпечуючи ефективний захист прав споживачів та підвищення якості публічних послуг.

Варто, процес інституціоналізації медіації в Україні можна поділити на два основних етапи: перший етап вже завершився – це її зародження та етап прийняття закону, який можна назвати законодавчою інституціоналізацією медіації; другий етап – це його подальший розвиток, який спирається на перший етап, але є набагато глибшим та охоплює всі сфери соціального життя, в яких можна застосувати медіацію. Далі розглянемо це детальніше.

Становлення інституту медіації в Україні на сьогодні знаходиться на стадії подальшого розвитку, незважаючи на прийняття у 2021 році Закону України “Про медіацію” [301]. Цей закон визначає основні поняття, принципи медіації, особливості її проведення та роль медіатора в цьому процесі. Водночас закон певною мірою обмежує медіацію, звужуючи її виключно до способу позасудового врегулювання конфліктів. Однак, ми сприймаємо медіацію як більш широке явище, принципи та методи якого можуть бути застосовані у всіх сферах життя, включаючи публічне управління, де інституціоналізація медіації лише починає формуватися.

Інституціоналізація медіації у сфері публічного управління має на меті забезпечити ефективне вирішення конфліктів, підвищити відкритість та прозорість процесів, залучити громадськість до прийняття рішень та покращити

якість публічних послуг. Доказом цього є твердження Є. Бородіна, який зазначає, що «використання медіації в публічному управлінні може допомогти зняти певне навантаження з органів публічного управління, надаючи сторонам правового спору більш гнучкий, швидкий і конфіденційний інструмент врегулювання конфлікту». Визначено такі складові, які мають призвести до інституціоналізації медіації в Україні: подальший розвиток законодавчого забезпечення, створення допоміжних органів, які займатимуться виключно питаннями медіації та процедури її проведення, розвиток медіаційної культури, інформаційна кампанія, впровадження медіаційних процедур, розробка стандартів та етичних норм, співпраця з громадськістю, оцінка та забезпечення функціонування інституції у сталому розвитку.

Говорячи про законодавче забезпечення, перші спроби правової регламентації медіації були здійснені в Указі Президента України № 361/2006 від 10 травня 2006 року “Про концепцію вдосконалення судівництва для утвердження справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів”, яким, серед іншого, передбачалася необхідність розвитку альтернативних (позасудових) способів врегулювання спорів.

Друга декада XXI століття відзначилася низкою законопроектів, які мали на меті закріпити медіацію в нормативно-правовій площині. Протягом цього періоду було запропоновано 8 законопроектів, але кожен з них на різних етапах був відкликаний або не прийнятий Верховною Радою. Тому довгий час процедуру медіації та діяльність медіаторів регулював «Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)», затверджений Міністерством соціальної політики України від 17 серпня 2016 року № 892. Цей документ визначає основні поняття, такі як посередництво (медіація), сторони посередництва (медіації) та суб’єкт, що надає соціальну послугу посередництва (медіації); процедуру організації та надання посередництва (медіації), включаючи етапи проведення, підстави для припинення процедури та способи

закріплення результатів у вигляді медіаційної угоди; зазначаються принципи надання послуги та інші додаткові нюанси для проведення процедури посередництва (медіації) у законодавчому полі.

Загалом, найоптимальнішим варіантом є спиратися на вже прийнятий закон, створюючи систему нормативно-правових актів, яка охоплювала б усі галузі публічних відносин, у межах яких доцільно використовувати медіацію.

Наступним етапом інституціоналізації є створення спеціалізованих медіаційних органів у сфері публічного управління, які б відповідали за проведення медіаційних процесів між органами публічної влади та громадськістю; регулювання взаємодії та сприяння вирішенню конфліктів. Функціонування таких органів свідчить не лише про формальне існування медіації, але й про її практичну значущість. Певні кроки в цьому напрямку вже зроблено. Зокрема, на сьогодні в Україні засновано низку громадських організацій, які розповсюджують медіацію на території країни. Крім того, за останні двадцять років в Україні було зареєстровано понад десять організацій медіаторів, які здебільшого займаються популяризацією та навчанням медіації. Зокрема, створено і функціонують інституції, що сприяють формуванню медіаційних навичок та просуванню процедур медіації у різних сферах.

Проте, крім відповідних організацій, ми вважаємо за необхідне впроваджувати медіацію і в органах публічної влади, включаючи створення відповідних відділів у межах окремих установ. Для ефективного функціонування медіаційних органів потрібна підготовка та навчання кваліфікованих кадрів. Це може включати проведення спеціалізованих курсів, тренінгів та сертифікацію, що дозволить забезпечити високу якість медіаційних послуг.

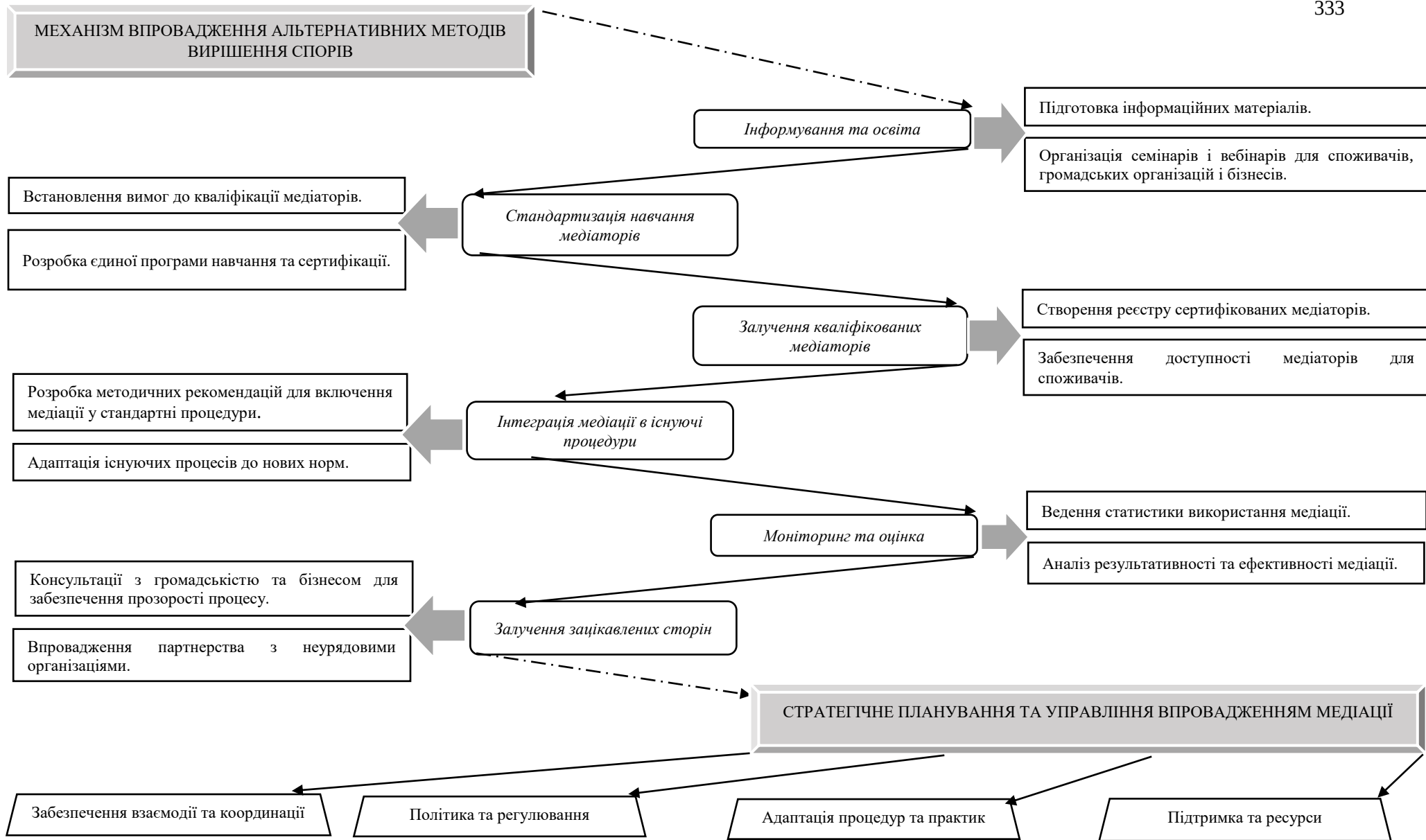


Рис 5.6. Механізм впровадження альтернативних методів вирішення спорів в системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Розробка автора.

Таким чином, з аналізу схеми стає очевидним, що впровадження альтернативних методів вирішення спорів, таких як медіація, у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів, є комплексним процесом. Необхідним є інтеграція медіації на всіх етапах – від освітніх ініціатив до стандартизації процедур і моніторингу результатів. Впровадження таких методів не лише сприяє ефективному вирішенню конфліктів без звернення до суду, але й забезпечує зменшення навантаження на судову систему, підвищує довіру громадськості до механізмів захисту їхніх прав, та покращує загальну якість публічних послуг.

Для досягнення максимального ефекту від впровадження таких механізмів необхідно забезпечити активну взаємодію між різними органами та учасниками процесу, включаючи органи публічної влади та організації громадянського суспільства.

Модель взаємодії органів публічної влади з організаціями громадянського суспільства у сфері захисту прав споживачів (рис.5.7) ілюструє цей процес взаємодії, деталізуючи як кожна зі сторін може ефективно співпрацювати для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів.

Схема ілюструє багаторівневу взаємодію між різними органами, відповідальними за захист прав споживачів в Україні. Центральний координаційний орган тісно співпрацює з Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Антимонопольним комітетом України та різними громадськими організаціями. Кожна організація має особливі функції та обов'язки, спрямовані на посилення захисту споживачів шляхом співпраці, поширення інформації, вирішення конфліктів і моніторингу дотримання законодавства. Діаграма наголошує на інтеграції зусиль на багатьох рівнях для забезпечення ефективності та ефективності механізмів захисту споживачів.



Рис. 5.7 Модель взаємодії органів публічної влади з організаціями громадянського суспільства у сфері захисту прав споживачів. Розробка автора.

Отже, з наданої схеми можна зробити висновок, що ефективна модель взаємодії між органами державної влади та організаціями громадянського суспільства в сфері захисту прав споживачів залежить від чітко визначених ролей та функцій кожного учасника. Центральним елементом цієї взаємодії є спільні принципи та цілі, які об'єднують всіх учасників у прагненні забезпечити високий рівень захисту прав споживачів. Така організаційна структура створена для створення надійної системи захисту прав споживачів шляхом використання сильних сторін і можливостей як державних, так і недержавних суб'єктів. Скоординовані зусилля спрямовані на комплексне вирішення проблем споживачів, забезпечення високих стандартів якості продуктів і послуг, а також сприяння створенню середовища, в якому права споживачів активно захищаються та пропагуються.

Включення громадських організацій в процеси прийняття рішень і моніторингу дозволяє зробити цю систему більш прозорою та реагуючою на потреби громадян. Співпраця між різними державними органами та громадськими ініціативами сприяє створенню комплексного підходу до вирішення проблем, з якими стикаються споживачі, а також до підвищення ефективності впровадження законодавчих та регуляторних ініціатив. Така взаємодія також сприяє постійному вдосконаленню нормативно-правової бази і адаптації її до змінюваних умов і викликів сучасного ринку, гарантуючи, що права споживачів залишаються захищеними на належному рівні.

На основі цього, стає зрозумілим, що ефективне публічне управління вимагає відповідної структурно-функціональної моделі, яка би об'єднала всі ключові елементи в одне цілісне управлінське джерело. Така модель повинна включати не тільки новітні інструменти та методології, але й чітку організаційну структуру з диференційованими відділами та процедурами, які забезпечують якість і безпечність продукції та ефективний захист прав споживачів. Також важливо забезпечити цілісність та синергію між різними структурними підрозділами, щоб уникнути дублювання функцій і підвищити загальну продуктивність системи.

Виходячи з цього, розробка ефективної структурно-функціональної моделі є необхідною для забезпечення відповідності між викликами сьогодення та здатністю державних структур адекватно на них реагувати.

По-перше, така модель дозволить чітко визначити ролі та обов'язки різних суб'єктів, включаючи регуляторні органи, державні установи та недержавні організації, забезпечуючи тим самим ефективне виконання завдань і політик.

По-друге, через оптимізацію робочих процесів та взаємодії між суб'єктами управління, модель забезпечує більш раціональне використання ресурсів, зокрема фінансових та людських.

По-третє, вона сприятиме впровадженню нових підходів та інноваційних інструментів у сфері захисту прав споживачів, які можуть включати цифрові технології та інформаційні системи.

По-четверте, інтегровані процеси та чітка структура моделі забезпечать вищий рівень обслуговування споживачів та швидше реагування на їхні запити.

По-п'яте, модель допомагає гармонізувати національні норми і практики із міжнародними вимогами, сприяючи покращенню торговельних відносин та зовнішньоекономічної діяльності.

По-шосте, це стратегічний фундамент для довгострокового планування та розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні, що сприятиме сталому розвитку цієї сфери.

Отже, ця модель є необхідною для досягнення більшої ефективності, прозорості та відповідальності у відносинах між споживачами та органами, що забезпечують захист їхніх прав.

Додатково, надзвичайно важливо розуміти, що на основі детального аналізу поточного стану у сфері захисту прав споживачів було створено структурно-функціональну модель публічного управління в цій області. Представлена модель об'єднує ключові напрями та інструменти, які держава використовує для впливу на захист прав споживачів, включаючи нормативно-правове регулювання, організаційну структуру, інституційне та інформаційне забезпечення, а також фінансову допомогу. Такий всебічний підхід до

поліпшення публічного управління в даній сфері визначає стратегії розвитку та вдосконалення ефективності діяльності у кожному напрямі. Окрема увага приділена практичним рекомендаціям для розвитку цієї сфери, що не лише дозволить відповісти на нагальні сучасні виклики, але й спрямує її до сталого розвитку, підсилення прав споживачів та покращення міжнародного іміджу України у цьому важливому секторі.

Структурно-функціональна модель публічного управління в сфері захисту прав споживачів (рис. 5.8) ілюструє багаторівневу взаємодію між різними органами управління та учасниками ринкового процесу. Верхівку структури займають відповідні міністерства та управлінські відомства, які встановлюють загальні напрями політики та стратегії, що повинні бути реалізовані через ефективні механізми контролю та нагляду.

Організаційний механізм полягає в систематичному та структурованому підході до управління та координації різних процесів, що забезпечує досягнення визначених цілей у межах системи. Нормативно-правове забезпечення відповідає за розробку і впровадження законодавчих та нормативних актів для регулювання цієї сфери, тоді як фінансово-економічне забезпечення курує розподілом та використанням фінансових ресурсів. Також, ключову роль відіграють міжвідомчі координаційні механізми, які сприяють узгодженим діям між різними урядовими структурами, а також міжнародні зв'язки, що допомагають відповідати на глобальні виклики та стандарти у сфері захисту споживачів. Інформаційна підтримка та рекомендації для розвитку забезпечують актуалізацію політики відповідно до потреб споживачів та новітніх трендів у захисті прав.

Включення громадськості, як через залучення до процесів управління, так і через інформування та освіту, грає вирішальну роль у створенні справедливих та прозорих ринкових умов. Ця модель підкреслює інтегрований підхід до захисту прав споживачів, де кожен елемент системи має важливе значення для загальної ефективності політики, від розробки до її реалізації та оцінки результатів.

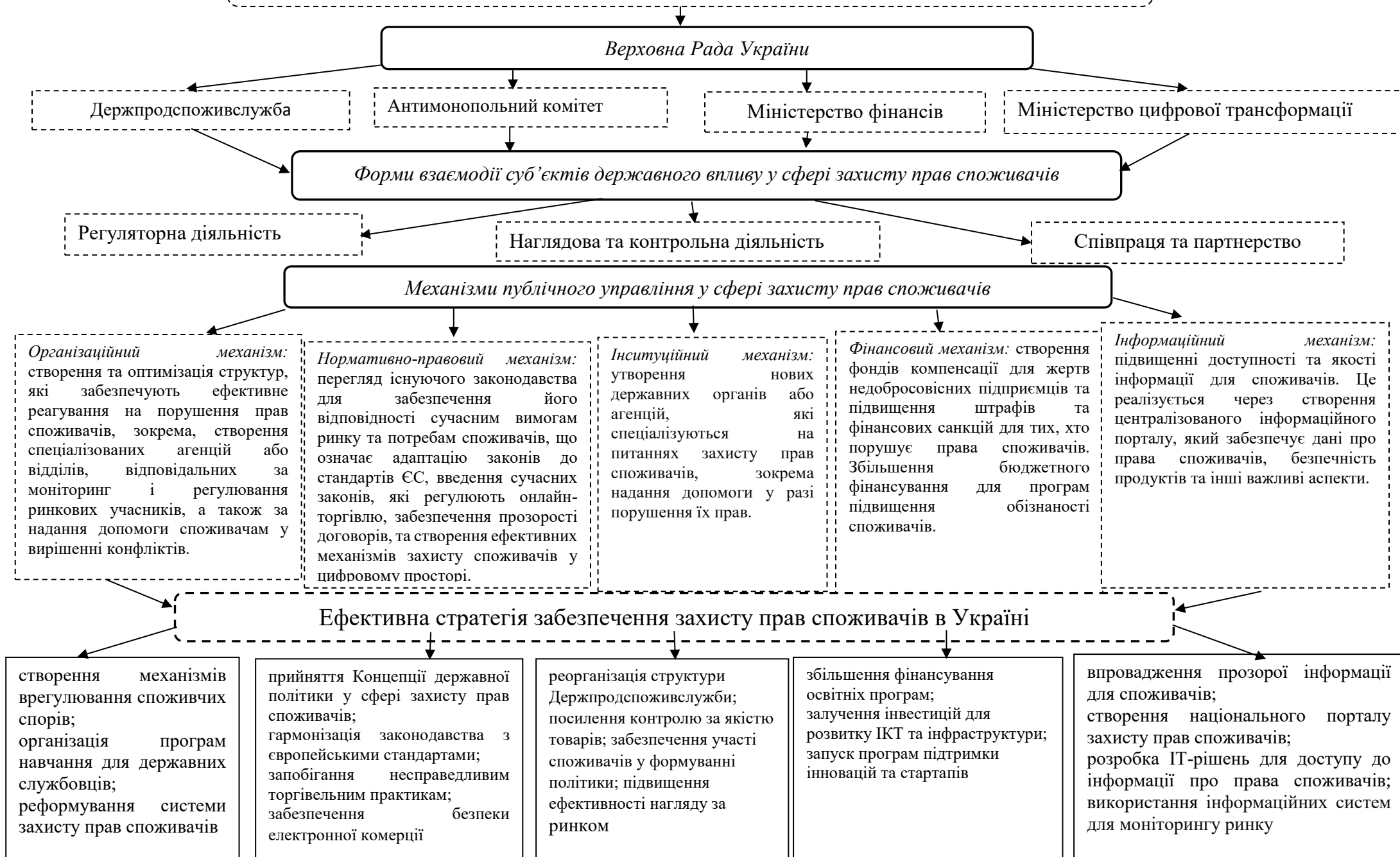


Рис. 5.8. Структурно-функціональна модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Розробка автора..

Ключові принципи розробки моделі ефективного публічного управління в сфері захисту прав споживачів включають:

- *цілісність*: модель інтегрує і враховує всі аспекти, процеси та стейкхолдерів у сфері захисту прав споживачів;
- *прозорість*: процеси та процедури в моделі є прозорими для всіх учасників, з чіткими каналами зворотного зв'язку та обліку відповідальності;
- *відповідність*: відповідає національному законодавству, міжнародним конвенціям та найкращим практикам в області захисту прав споживачів.
- *гнучкість*: здатність моделі адаптуватися до змін у регуляторному середовищі, ринкових умовах та поведінці споживачів.
- *спрямованість на споживача*: основною метою моделі є захист інтересів споживачів, що передбачає зосередження на їхніх потребах та очікуваннях.
- *координація*: ефективне управління взаємодією та співпрацею між різними суб'єктами, включаючи державні органи, приватний сектор та громадськість;
- *інноваційність*: заохочення використання новітніх технологій та інноваційних підходів у захисті прав споживачів;
- *сталість*: забезпечення сталого розвитку сфери захисту прав споживачів через врахування економічних, соціальних та екологічних вимірів;
- *ефективність*: висока продуктивність та економічна ефективність процесів, задіяних у моделі;
- *участь зацікавлених сторін*: активна участь та залучення зацікавлених сторін в процес розробки та впровадження моделі;
- *моніторинг та оцінка*: регулярний моніторинг та оцінка діяльності моделі для вимірювання ефективності та внесення коригувань.

Підсумовуючи зміст схеми державного регулювання у сфері захисту прав споживачів, слід відзначити стратегічне значення комплексного та координованого підходу. Врахування взаємозв'язку різних аспектів регулювання та застосування

уніфікованих механізмів управління може забезпечити створення ефективної та відповідальної системи захисту прав споживачів. Така система буде забезпечувати не тільки відповіді на актуальні виклики, але й буде сприяти стійкому розвитку та зміцненню захисту споживачів на національному рівні.

Отже, модель відображає важливі аспекти управління у сфері захисту прав споживачів і може служити корисною основою для розвитку ефективної системи захисту прав споживачів.

Виходячи з вищезазначеного, можна стверджувати, що представлена структурно-функціональна модель управління у сфері захисту прав споживачів є важливим інструментом для досягнення ефективності та якості в цій сфері. Ця модель охоплює різні аспекти, від правового регулювання до впровадження інноваційних технологій, що дозволяє створити комплексний підхід до захисту прав споживачів. Її застосування сприятиме покращенню доступності та якості обслуговування споживачів, а також забезпечить постійне вдосконалення процесів управління через систему моніторингу та оцінки ефективності.

Для подальшого розвитку системи захисту прав споживачів рекомендується розширити можливості для отримання інформації та взаємодії з органами захисту через сучасні онлайн-платформи, мобільні додатки та інші цифрові інструменти. Забезпечення доступу споживачів до освітніх програм і інформаційних ресурсів про їх права та обов'язки підвищить рівень їх обізнаності та захищеності. Окрім того, включення громадських організацій і активна участь представників громадськості у процесах розробки та впровадження заходів у сфері захисту прав споживачів є важливим кроком для забезпечення широкого представництва та врахування потреб різних груп споживачів. Інвестування в наукові дослідження та впровадження інноваційних технологій у цій сфері є необхідними для підтримання високого рівня ефективності та адаптації системи до змінних потреб споживачів і ринкових викликів.

Висновки до п'ятого розділу

П'ятий розділ дисертації зосереджений на розробці та впровадженні механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в сучасній Україні. У цьому розділі детально розглянуто основні концептуальні засади, інформаційне забезпечення та моделі, які спрямовані на підвищення ефективності та якості захисту прав споживачів. Проведено аналіз та розроблено рекомендації щодо вдосконалення механізмів державного управління, що є надзвичайно важливим для забезпечення прав споживачів в умовах швидкозмінного ринкового середовища та технологічних змін.

1. Визначено основні напрями удосконалення, які включають модернізацію законодавчої бази, впровадження інноваційних технологій та методів, а також посилення інституційної спроможності державних органів. Зокрема, наголошено на важливості розробки інтегрованих інформаційних систем для збору та аналізу даних щодо захисту прав споживачів, що сприятиме ефективнішому моніторингу та контролю. Такі системи дозволять не лише збирати та обробляти інформацію про випадки порушення прав споживачів, але й оперативно реагувати на них, забезпечуючи тим самим більш високий рівень захисту.

2. Запропоновано створення централізованих платформ для надання консультацій та інформування споживачів про їхні права. Це дозволить підвищити правову обізнаність та активність споживачів, надаючи їм доступ до необхідної інформації та ресурсів для захисту своїх прав. Впровадження таких платформ сприятиме більш ефективному спілкуванню між споживачами та державними органами, що в свою чергу підвищить довіру до системи захисту прав споживачів.

3. Особлива увага приділена впровадженню освітніх програм та інформаційних кампаній для підвищення правової обізнаності споживачів. Це включає проведення семінарів, тренінгів, створення навчальних відео та матеріалів, які будуть доступні на онлайн-платформі. Освітні програми та інформаційні кампанії спрямовані на

інформування споживачів про їхні права та обов'язки, способи захисту прав, а також про механізми подання скарг і звернень.

4. Важливим напрямом є стимулювання активної участі споживачів у процесі захисту своїх прав через залучення їх до моніторингу якості продукції та послуг, участі у громадських радах при органах захисту прав споживачів, а також створення механізмів зворотного зв'язку для покращення роботи цих органів. Активна участь споживачів не лише підвищить ефективність контролю за ринком, але й сприятиме формуванню відповідального ставлення виробників до якості своєї продукції та послуг.

5. Наголошено на необхідності розробки інтегрованих інформаційних систем для збору та аналізу даних щодо захисту прав споживачів, що сприятиме ефективнішому моніторингу та контролю. Запропоновано створення централізованих платформ для надання консультацій та інформування споживачів про їхні права, що дозволить підвищити правову обізнаність та активність споживачів. Ці системи та платформи не лише полегшать доступ до необхідної інформації, але й забезпечать більш ефективне спілкування між споживачами та державними органами, що підвищить довіру до системи захисту прав споживачів та сприятиме створенню більш прозорого та відповідального ринкового середовища.

Основні наукові результати даного розділу опубліковано в працях автора [48; 49; 51; 499].

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі запропоновано вирішення наукової проблеми, яка полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні та розробленні науково-практичних рекомендацій щодо впровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні.

Одержані в процесі дослідження результати дають підстави зробити наступні висновки.

1. Історичний контекст розвитку системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні демонструє її еволюцію через визначені етапи. Сучасний стан системи характеризується існуванням збалансованої сукупності нормативних актів та інституціональних структур, які забезпечують захист прав споживачів. У ході дослідження визначено такі етапи розвитку у зазначеній сфері: етап активного становлення, що ознаменувався формуванням основних принципів захисту прав споживачів та закладенням регуляторних механізмів; етап організаційно-правових трансформацій – започаткував реформування стратегій та адаптацію до нових викликів; етап розвитку з орієнтацією на Європейські стандарти та акцентом на інтеграції, вдосконаленні згідно з європейськими вимогами; етап управління захистом прав споживачів у період воєнного стану вимагає сформувати нові механізми, адаптовані до військових обмежень, що забезпечують захист інтересів споживачів в кризових умовах. Кожен з цих етапів відіграв значущу роль у становленні та розвитку системи публічного управління, впливаючи на рівень захисту прав споживачів та визначаючи вектори подальших реформ.

2. Аналіз понятійно-категоріального апарату, що використовується у дослідженні публічного управління у сфері захисту прав споживачів, є фундаментальним для глибшого розуміння та удосконалення наявних підходів і стратегій у цій галузі. На основі аналізу наукових праць та нормативно-правових актів

з проблематики дослідження визначено, що “споживач” – це фізична особа або група осіб, що мають намір замовити або використати придбані товари, продукцію чи послуги для особистих або соціальних потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов’язків найманого працівника. Таке визначення акцентує на особистих та соціальних, а не комерційних потребах, відмежовуючи споживачів від бізнес-суб’єктів. На основі аналізу ефективності наявних механізмів захисту прав споживачів, їх адаптації до умов, що змінюються, та інтеграції з міжнародними стандартами уточнено зміст поняття “захист прав споживачів” – це комплекс правових, соціальних, економічних і адміністративних заходів, які забезпечують споживачам безпечність та якість товарів і послуг, інформованість про них, захист від недобросовісних продавців та виробників, а також механізми відшкодування збитків у разі порушення їхніх прав. На основі оцінки структур, політик, стратегій та їх впливу на захист прав споживачів уточнено сутність поняття “публічне управління у сфері захисту прав споживачів” як діяльність органів державної влади і установ, спрямованих на регулювання, контроль, нагляд та підтримку системи захисту прав споживачів, включаючи розробку та впровадження політик, стратегій, законодавчих та нормативних актів, що спрямовані на покращення умов та стандартів для споживачів.

3. Вивчення організаційних засад публічного управління у сфері захисту прав споживачів підкреслює важливість комплексного підходу до реалізації ефективної системи захисту. Доведено, що взаємодія з громадськістю, прозорість інформації, чітке визначення повноважень та відповідальності, а також співпраця з суб’єктами господарювання формують основу для створення стабільного та партнерського середовища, де права споживачів є гарантовані та ефективно захищені. Інноваційні інструменти, такі як партнерства з бізнесом і впровадження систем моніторингу якості, сприяють вирішенню проблем у сфері виробництва і обслуговування, одночасно підвищуючи стандарти продукції. Важливою є і громадська участь, яка дозволяє

урядовим органам відповідати на потреби та очікування споживачів, забезпечуючи більшу ефективність управлінських рішень. Визначено, що ефективне публічне управління у сфері захисту прав споживачів базується на інтеграції законодавчих заходів, адміністративного контролю, співпраці з приватним сектором та активної участі громадськості. Це забезпечує не тільки захист прав споживачів, але й сприяє розвитку справедливих та безпечних умов для них у глобалізованому світі.

4. У процесі вивчення нормативно-правової бази, яка регулює використання механізмів у публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів, виявлено, що наявні законодавчі акти становлять суттєву основу для забезпечення безпеки, якості та прав споживачів. Однак аналіз показав прогалини та аспекти, які потребують удосконалення для підвищення ефективності системи захисту. Нормативні документи містять недостатню чіткість у формулюванні вимог, що може призводити до їх різночитань. Наявне регулювання також недостатньо адаптовані до швидкозмінних умов цифрової економіки, особливо у сфері фінансових послуг та купівлі товарів, де використання ІТ-технологій стрімко розвивається. Недоліки в законодавстві також включають неповне або застаріле врегулювання процедур, що не відповідає потребам сучасного споживача. Запропоновано наступне: 1) удосконалення законодавства має включати розширення прав та обов'язків учасників ринку, зокрема, через чітке визначення термінів та понять, що відносяться до цифрових послуг; 2) запровадження більш ефективних контрольних механізмів та регуляторних процедур допоможе вирішувати спори та випадки порушення прав споживачів більш ефективно; 3) удосконалення інфраструктури правового регулювання повинно супроводжуватися активізацією процесів адаптації національного законодавства до стандартів та практик ЄС, що забезпечить не тільки відповідність міжнародним нормам, але й підвищить захист прав споживачів на внутрішньому ринку; 4) необхідним є посилення законодавства шляхом запровадження змін, які враховують сучасні виклики та

розвиток технологій, забезпечуючи при цьому захист прав та інтересів споживачів на високому рівні.

5. Аналіз структурно-функціональних аспектів механізмів у системі публічного управління у сфері захисту прав споживачів виявив низку важливих моментів, що вказують на потенціал для покращення наявних практик. Виконавча влада, зокрема, відіграє ключову роль у забезпеченні дотримання законодавства і стандартів, що стосуються прав споживачів, через систематичний моніторинг та введення нових норм і стандартів для покращення якості послуг і продукції. Виявлено проблеми, які потребують вирішення, зокрема необхідність удосконалення механізмів контролю та недостатність ресурсів для повного виконання встановлених завдань. Це стосується не лише ресурсів для проведення регулярних інспекцій, але й для проведення інформаційних та освітніх кампаній. Також важливою є проблема дублювання функцій та відсутність чіткої координації між різними органами влади, що сприяє регулюванню у цій сфері. Забезпечення більшої координації та взаємодії між різними відомствами може сприяти більшій ефективності у виконанні органами влади встановлених завдань та уникненню непотрібного дублювання функцій. Для покращення системи захисту прав споживачів необхідно вдосконалити наявні структурно-функціональні механізми, забезпечити кращу координацію дій між різними органами влади, а також забезпечити достатні ресурси для ефективного моніторингу та виконання політик захисту прав споживачів.

6. Дослідження основних проблем і викликів у процесі реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів виявило ключові перешкоди, які вимагають негайних дій для їх подолання. Аналіз визначає, що шахрайство у сфері покупок залишається вагомою проблемою, що вказує на потребу в більш ефективному контролі та моніторингу ринку. Перед Україною стоять значні виклики у сфері захисту прав споживачів, серед яких виділено: обмеження вільного доступу на ринок для товарів, що може призводити до недобросовісної конкуренції і появи низькоякісних

товарів; розбіжності та недоліки в діяльності контролюючих органів, що ускладнюють ефективний контроль за якістю та безпечністю товарів; недостатнє законодавче забезпечення і відсутність чітких положень, які регулюють захист прав споживачів; низький рівень правової обізнаності серед споживачів, що обмежує їх можливості захисту власних прав; корупція серед контролюючих органів, що підриває довіру до механізмів державного регулювання. Серед шляхів подолання цих проблем визначено: зміцнення законодавства з чіткими нормами і визначенням відповідальності за порушення прав споживачів; посилення контролю і моніторингу ринку для запобігання недобросовісній конкуренції та продажу низькоякісних товарів; розробка та впровадження інформаційних кампаній для підвищення освіченості споживачів про їхні права та механізми захисту цих прав; забезпечення більшої прозорості та відкритості у діяльності контролюючих органів для підвищення довіри громадськості; посилення заходів проти корупції у контролюючих органах, що забезпечує правосудне і ефективне реагування на порушення.

7. Аналіз іноземних підходів до реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів вказує на кілька перспективних напрямів для впровадження в Україні. Зокрема, модель Європейської мережі споживчих центрів показує важливість міжнародної координації та співпраці у вирішенні транскордонних споживчих спорів, що може бути корисним для України в контексті її євроінтеграційних зусиль. Проаналізовані системи Бразилії та США, які акцентують увагу на ефективному контролі з боку органів державної влади за дотриманням прав споживачів, забезпечуючи як вирішення конкретних скарг, так і захист від недобросовісних практик. Рекомендації для України включають не лише адаптацію кращих практик з досвіду цих країн, але й створення інституційних механізмів для забезпечення доступності та ефективності послуг у сфері захисту прав споживачів, зокрема розвиток систем швидкого реагування на скарги, залучення цифрових технологій для полегшення доступу до цих послуг та зміцнення законодавства, щоб

воно відповідало сучасним викликам ринкової економіки. Також важливим є залучення громадськості та незалежних експертів у процесі моніторингу та вдосконалення практик у сфері захисту прав споживачів, що може забезпечити більшу прозорість і довіру до діяльності державних інституцій. Загалом підходи, які враховують специфіку внутрішнього ринку та міжнародний досвід, можуть значно покращити систему публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні, роблячи її діяльність більш ефективною та відповідальною перед споживачами.

8. Дослідження законодавчих та нормативних актів іноземних країн щодо використання механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів підтверджує значний прогрес і розмаїття підходів. Це включає різноманітні норми та стандарти, що визначають як права споживачів, так і обов'язки продавців. Зокрема, дослідження показує, що дієвість захисту прав споживачів залежить від чіткості законодавчих рамок, ефективності контрольних механізмів та активності споживачів у відстоюванні своїх інтересів. Інтеграція з міжнародними стандартами також сприяє підвищенню ефективності національних систем. Для України це дослідження є основою для адаптації та впровадження найкращих практик, що допоможе забезпечити вищий рівень захисту прав споживачів. Важливими кроками можуть стати розробка нових або вдосконалення наявних нормативних актів, підвищення обізнаності споживачів про їхні права та відповідальність бізнесу, а також зміцнення механізмів контролю та нагляду.

9. Визначення напрямів удосконалення механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів передбачає інтеграцію низки критичних підходів і засобів, спрямованих на зміцнення системи контролю та відповідності на ринку. Так, зміст поняття «інноваційні механізми в публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів» визначено як новаторські організаційні, фінансові, нормативно-правові, інституційні та інформаційні підходи, методи та інструменти, спрямовані на покращення якості надання послуг споживачам, захист їхніх прав та інтересів, а також

оптимізацію державно-управлінських процесів у цій сфері. Розвиток організаційних, інституційних, фінансових, нормативно-правових і інформаційних інновацій є ключовими елементами для забезпечення справедливості та захисту інтересів споживачів. У такий спосіб інноваційні механізми разом формують багатогранну стратегію, спрямовану на забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів в Україні, підвищуючи їхню правову та фактичну захищеність, а також зміцнюючи довіру до ринку. Ключовим аспектом є забезпечення ролі держави у впровадженні і підтримці інноваційних інфраструктур, що включає розробку електронних сервісів та платформ для зручного доступу до необхідної інформації, а також застосування передових технологій, таких як штучний інтелект та аналіз великих даних, для оптимізації управлінських процесів і моніторингу ринку. Залучення громадськості та розвиток механізмів зворотного зв'язку допомагають забезпечити відповідальність та прозорість у взаємодії між державою і споживачами, підвищуючи ефективність реалізації політик захисту прав споживачів. Напрями удосконалення механізмів у публічному управлінні повинні бути спрямовані на створення сучасної, інтегрованої і відкритої системи захисту прав споживачів, що базується на принципах прозорості, доступності та адаптивності, сприяючи підвищенню якості та безпечності товарів та послуг на українському ринку.

10. Дослідження механізмів співпраці між державними та недержавними організаціями у сфері захисту прав споживачів виявило, що така взаємодія є ключовим елементом для забезпечення ефективного захисту та підвищення обізнаності населення про їхні права. Значущість інноваційних підходів у цій взаємодії полягає в створенні та оптимізації структур, які включають впровадження цифрових технологій для поліпшення моніторингу, аналізу та швидкого реагування на скарги споживачів. Використання інформаційних платформ дозволяє забезпечити доступність і прозорість інформації, а також підвищити ефективність комунікації між споживачами та регуляторами. Освітні програми та кампанії, реалізовані спільними зусиллями

державних та недержавних організацій, сприяють підвищенню правової обізнаності серед населення, особливо в контексті захисту споживчих прав. Інституційні інновації, такі як створення спеціалізованих агенцій або відділів, що відповідають за моніторинг і регулювання ринкових учасників, а також надання допомоги споживачам, зміцнюють систему захисту прав споживачів. Важливою є також розробка нових нормативно-правових актів, які відповідають сучасним вимогам і стандартам, включаючи забезпечення прозорості умов торгівлі та онлайн послуг. Ефективність співпраці між державними та недержавними організаціями визначається їх здатністю інтегрувати інноваційні підходи та технології для досягнення оптимальних результатів у захисті прав споживачів. Це включає створення спільних платформ для обміну даними, координацію дій для швидкого вирішення проблем, та активне включення споживачів у процеси моніторингу та контролю. Така модель співпраці забезпечує ефективний захист прав та інтересів споживачів, сприяючи створенню справедливих та безпечних ринкових умов.

11. Аналіз ролі громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів виявляє їх вагомий вплив на формування свідомої споживчої поведінки та мобілізацію громадської підтримки. Громадський контроль сприяє прозорості та відповідальності органів державної влади, залучаючи громадськість до процесів моніторингу та оцінки діяльності у сфері захисту прав споживачів. Це, натомість, зміцнює довіру громадян до механізмів захисту їхніх інтересів та стимулює їх активність у використанні своїх прав. Медіа також відіграють ключову роль у навчанні та інформуванні споживачів, що є необхідним для формування обізнаного суспільства, здатного відстоювати повагу до своїх прав. Регулярне висвітлення порушень прав споживачів, дискусії щодо необхідних поліпшень у законодавстві та практиці, а також активне включення експертів та активістів сприяють глибшому розумінню і вирішенню проблем у цій сфері. Загалом ефективність захисту прав споживачів значно зростає завдяки синергії громадського контролю та медійної

активності. Вони сприяють формуванню умов, у яких споживачі не тільки обізнані про свої права, а й здатні ефективно їх застосовувати, що впливає на створення більш справедливого та етичного ринкового середовища.

12. Розроблено концептуальні засади впровадження механізмів у сфері захисту прав споживачів, що полягають у визначенні та інтеграції основоположних принципів і практичних інструментів, які сприяють створенню ефективної та відповідальної системи захисту прав споживачів в Україні. За основу взято інтегрований підхід, що поєднує наукові та практичні аспекти, враховуючи досвід ЄС, який забезпечує превентивність, активну участь споживачів та врахування їх інтересів як пріоритету у формуванні ринкових відносин. Запропонована концепція включає низку ключових елементів, таких як: методологічний концепт, що визначає фундаментальні принципи і підходи до захисту прав споживачів на основі правових та етичних стандартів, враховуючи інтеграцію міжнародних норм; онтологічний концепт, що вносить уточнення в базові поняття і категорії, які застосовуються у сфері захисту прав споживачів, для чіткого розмежування об'єктів і суб'єктів правовідносин; теоретичний концепт, спрямований на розробку та уточнення теоретичних положень, аналіз наявних проблем і представлення шляхів їх рішення; практичний (технологічний) концепт, який передбачає розробку конкретних інструментів і методів реалізації політики захисту прав споживачів; інтеграційний концепт, що визначає шляхи інтеграції національної системи захисту прав споживачів із міжнародними системами; стратегічний концепт, що встановлює довгострокові цілі і стратегії в сфері захисту прав споживачів. Зазначені елементи розглядаються як взаємопов'язані складові, що створюють стійку основу для підвищення якості та безпечності товарів і послуг, забезпечуючи прозорість і доступність інформації для споживачів, а також формуючи ефективну відповідь на скарги і запити громадськості. Розроблена концепція передбачає зміцнення ролі та функцій органів публічного управління, забезпечення активної участі громадян і організацій у процесах захисту прав

споживачів, використання новітніх технологій для аналізу і моніторингу ринку, а також розроблення інноваційних підходів до законодавчої та нормативної регуляції в цій сфері.

13. Розроблено ключові напрями інформаційного забезпечення реалізації механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів, що полягає у створенні єдиної, інтегрованої платформи, яка використовує сучасні технологічні та комунікаційні інструменти для підвищення ефективності та доступності інформації для споживачів. Єдина точка доступу, що інтегрує різноманітні інформаційні сервіси, стане центральним елементом у забезпеченні цілісної, прозорої та зручної системи. Це зміцнить ринкові відносини, забезпечуючи споживачам всю необхідну інформацію і інструменти для ефективного захисту їхніх прав. Інтеграція сервісів забезпечить покращену координацію між різними органами та організаціями, а також дозволить системі швидко адаптуватись до нових викликів та змін у законодавстві. Систематичний моніторинг і аналітика ринкових процесів на основі зібраних даних через інформаційну платформу дозволить вживати своєчасні заходи для запобігання порушенням і реагування на них. Створення Національного інформаційного порталу для споживачів стане фундаментом для здійснення цих завдань, оскільки надасть єдиний доступ до актуальної інформації, онлайн-сервіси для подання скарг, а також розділ з частими запитаннями, що значно полегшить споживачам вирішення проблем, пов'язаних із захистом їхніх прав. Такий комплексний підхід не лише підвищить рівень правової обізнаності та захищеності споживачів, але й створить сприятливе середовище для розвитку довіри до ринкових відносин, стимулювання споживчого попиту та подолання економічних криз.

14. Розроблено структурно-функціональну модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів та інструментарій упровадження механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів. На основі аналізу наукових джерел доведено, що сучасний ринок і законодавче поле вимагають адаптації та впровадження

нових підходів до захисту прав споживачів. На основі європейських практик та потреб сучасного ринку, визначено, що ефективний захист споживачів вимагає комплексного використання спеціалізованих органів, які відповідають за регулювання стандартів безпечності продукції, аналіз ризиків та контроль ринку. Необхідність упровадження механізмів підкреслюється потребою у саморегуляції ринку, де якість продукції стимулюється не тільки через державний контроль, але й через зростання інформованості споживачів та їх впливу на виробників. Це, натомість, вимагає покращення інформаційної складової у сфері захисту споживачів, де важлива як доступність інформації, так і освітні програми для підвищення обізнаності споживачів про їх права та механізми захисту. Роль держави у цьому контексті має бути переглянута, щоб уникнути необґрунтованих перевірок та зосередити зусилля на захисті прав споживачів, з одночасним зменшенням корупційних ризиків. Для вдосконалення ситуації та адаптації до міжнародних стандартів, рекомендовані наступні заходи: чітке розмежування повноважень між різними регуляторними органами; створення інтегрованої інформаційної системи для об'єднання баз даних, пов'язаних із контролем якості продукції та захистом прав споживачів; розвиток механізмів споживчого саморегулювання; посилення інформаційних кампаній та освітніх програм, розробка та впровадження ефективних механізмів альтернативного вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Австралійська комісія з конкуренції та захисту прав споживачів звинуватила Google в обмані користувачів. 2021 р. URL: <https://ms.detector.media/it-kompanii/post/27089/2021-04-16-avstraliyska-komisiya-z-konkurentsii-ta-zakhystu-prav-spozhyvachiv-zvynuvatyla-google-v-obmani-korystuvachiv/>. (дата звернення: 27.04.2024).
2. Аль-Атті І. В. Публічне управління: сутність і визначення. *Аспекти публічного правління*. № 6, 2018 р. С. 35-41.
3. Аль-Атті І. Механізми формування ефективної взаємодії влади та громадськості як основи удосконалення системи публічного управління. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. № 2, 2022 р. С. 6–30. URL: <https://pa.journal.in.ua/index.php/pa/article/view/39/48>. (дата звернення: 27.04.2024).
4. Андронік О. Л., Криворучко Д. М. Управління в умовах швидких інновацій та зовнішніх факторі в мобільній галузі. *Вісник ХНТУ*. № 4, 2022 р. URL: https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk_kntu/article/view/17/16. (дата звернення: 27.04.2024).
5. Антонова Л. В., Антонов А. В., Івашова Л. М. Інформаційно-комунікаційні інструменти забезпечення ефективного врядування в Україні на державному та регіональному рівнях. *Механізми публічного управління*. № 1, 2023 р. С. 10-17.
6. Антонова Л. В., Лізаковська С. В. Оцінка механізмів взаємодії органів публічної влади з громадськістю в системі державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 7, 2018 р. URL : http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2018/7.pdf. (дата звернення: 27.04.2024).
7. Астрейко В. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. URL: http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/1078?view=material (дата звернення: 27.04.2024).

8. Бабаєв В. М., Новікова М. М., Чернов С. І. Практичні аспекти публічного управління в контексті сталого розвитку. Харків: Друкарня Мадрид, 2019 р. С. 238.
9. Бавико О. Є. Необхідність державного регулювання підприємництва та механізми його здійснення. *Ефективна економіка*. № 975, 2011 р. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5985> (дата звернення: 27.04.2024).
10. Бакуменко В. Д. Прийняття рішень в державному управлінні : навч. посіб. : у 2 ч. Науково-прикладні аспекти. Київ, 2010 р. С. 296.
11. Бакуменко В. Д., Єганов В. В., Князєв В. М., Сурмін Ю. П. Предмет державного управління. *Енциклопедичний словник з державного управління*. 2010 р. С. 558.
12. Бакуменко В. Особливості застосування інноваційних фільтрів у процесі пошуку евристичного змісту наукового дослідження. *Актуальні проблеми державного управління*. Дніпропетровськ, № 3, 2005 р. С. 12–19.
13. Бакуменко В., Попов С. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління. *Збірник наукових праць*. № 43, 2015 р. С. 21-28.
14. Банасевич І. І. Елементи цивільно-правового статусу споживача. *Науковий вісник публічного та приватного права*. № 5. Т. 1. 2019 р. С. 42-47.
15. Банасевич І. І. Поняття та сутність правовідносин за участю споживачів. *Юридичний бюлетень: наук. журнал*. № 7, 2018 р. (7). С. 177–182.
16. Барило О. Г. Аналіз визначень поняття “механізми державного управління” та його уточнення для сфери цивільного захисту. *Інвестиції: практика та досвід*. № 1, 2018 р. С. 63-69 URL : http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2018/14.pdf. (дата звернення: 27.04.2024).
17. Баштанник В. В., Лозицька І. О. Європейський досвід трансформації систем публічного управління та можливість його впровадження в Україні. *Право*

та державне управління. № 1, 2018 р. С. 30-35. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2018/tom_2/6.pdf. (дата звернення: 27.04.2024).

18. Бесчасний В. М. Конституційне (державне) право зарубіжних країн: Навч. посіб. К.: Знання, 2007 р. С. 467.

19. 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. С. 29-30.

20. Белова Л. О., Карамішев Д. В., Набока Л. В. Реалізація державної соціальної політики сталого розвитку регіону органами публічної влади України. Харків: Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2016 р. С. 296.

21. Биркович Т. І., Биркович В. І., Кабанець О. С. Механізми публічного управління у сфері цифрових трансформацій. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 9, 2019 р. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9_2019/4.pdf.

22. Битяк Ю. П. Державна служба в Україні: організаційно-правові засади. *Право*. Харків, 2005 р. С. 304.

23. Білик О. І., Лукашевська У. Т. Сутність, значення та розвиток публічного механізму. *Економіка і суспільство*. № 12, 2017 р. С. 177-180. URL : https://economyandsociety.in.ua/journals/12_ukr/28.pdf. (дата звернення: 27.04.2024).

24. Білик О. С. Управління інноваційною діяльністю підприємства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 6, 2020 р. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1693> (дата звернення: 27.04.2024).

25. Білик Р. С. Механізми інноваційної модернізації економіки в умовах глобального розвитку. *Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. № 26, 2019 р. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/26_1_2019ua/5.pdf. (дата звернення: 20.10.2023).

26. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Цифровізація у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Міжнародна наукова конференція “Наукові горизонти XXI*

століття: мультидисциплінарні дослідження”, Ужгород, 2024. С.807-810. URL: <http://www.uinteі.kіev.ua/page/mizhnarodna-naukova-konferenciya-naukovi-goryzonty-hhi-stolittya-multidyshyplinarni#%D0%9F%D1%80%D0%BE%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8E>.

27. Бобось О. Етичні виміри у публічному управлінні захисту прав споживачів. Етичні виміри у публічному управлінні захисту прав споживачів. *Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 бер. 2024 р.)* ; у 2-х ч. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2024. Ч. II. 740 с. С. 424-426.

28. Бобось О. Аналіз існуючих механізмів захисту прав споживачів в Україні. *Актуальні питання у сучасній науці*. № 3, 2024 р. С.156-165.

29. Бобось О. Взаємодія між глобальними тенденціями та національними практиками у контексті публічного управління в сфері захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми розвитку освіти і науки в умовах світових тенденцій та національної практики* : зб. наук. праць і матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф. (21 лист. 2023 р.) / гол. ред. Р. М. Колісніченко. Кропивницький : ЦентральноУкраїнське видавництво, 2023. С. 179-181. 453 с.

30. Бобось О. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 3 (38), 2023 р. С.17-20.

31. Бобось О. Вплив глобальних криз на захист прав споживачів та можливості публічного управління в Україні. *Сучасні загрози глобальній та регіональній безпеці : матер. Міжнар. наук.-практ. інтерн.-конф. (м. Одеса, 29 жовтня 2023 р.) уклад. А. Полухіна ; ГО «ГУЕЦ». Одеса : Фенікс, 2023. 389 с. С. 329-331.*

32. Бобось О. Вплив механізмів на підвищення ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*, 2023 р., № 4 (82). С. 105-109.

33. Бобось О. Державні гарантії споживачів у цифровому середовищі: проблеми і перспективи розвитку в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. № 36, 2023 р. С. 18-22.

34. Бобось О. Електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні: технологічні інновації та виклики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 9, 2023 р. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.9.13>.

35. Бобось О. Етапи розвитку публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Публічне управління в Україні: історичний досвід та перспективи розвитку : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф.* (Київ, 20 лют. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Н. М. Корчак, Л. В. Гонюкової. Київ: Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, 2024. С.11-13.

36. Бобось О. Ефективність публічного управління у сфері захисту прав споживачів в умовах глобалізації. *Збереження національної ідеї та національної самосвідомості українського народу в контексті історичних подій XX–XXI століть : зб. наук. пр. Хмельницького ін-ту МАУП. Хмельницький : Вид-во МАУП, 2023. Вип. 16. С. 25-28.*

37. Бобось О. Забезпечення якості товарів та послуг в Україні: нормативно-правове регулювання. *Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики: матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених* (м. Полтава, 09 листопада 2023 року). Полтава, 2023. 386 с. С. 17-18.

38. Бобось О. Захист прав споживачів у глобальному економічному просторі: виклики глобалізації та транснаціонального бізнесу. *Інвестиції практика та досвід*. № 18, вересень 2023 р. С. 207-209.

39. Бобось О. Інноваційні стратегії управління ризиками для забезпечення захисту прав споживачів у сучасному публічному секторі України. *Право та державне управління*. 2023 р., № 4. С. 354-359.

40. Бобось О. Інтерактивність та залучення споживачів у процес публічного управління захистом їх прав в Україні. *Наукові перспективи*. № 2(44) 2024.

41. Бобось О. Л. Трансформація публічного управління в контексті глобалізаційних викликів: від традиційних моделей до інноваційних стратегій в сфері захисту прав споживачів. *Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього : матеріали щоріч. Міжнар. наук.- практ. конф. (Київ, 24 квіт. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Т. П. Паламарчук*. Київ : ННІ ПУДС КНУ, 2023. С.52-54.

42. Бобось О. Механізми взаємодії між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів: муніципальний, регіональний та національний рівні. *Інвестиції практика та досвід*. № 3, 2024 р. С. 165-169.

43. Бобось О. Переваги та недоліки саморегулювання у сфері захисту прав споживачів: досвід країн Європейського Союзу. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 2, лютий 2024 р. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.10> .

44. Бобось О. Публічне управління у сфері захисту прав споживачів як ключовий елемент державотворення в Україні. *Актуальні питання державотворення та захисту прав людини в Україні: зб. наук. пр. / гол. ред. Л. Г. Білий. Хмельницький : Вид-во Хмельниц. ін-ту МАУП*, 2024 р. № 13, С. 32-36

45. Бобось О. Роль громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів: досвід країн Європейського Союзу. *Право та державне управління*. № 3, 2023 р. С.71- 76.

46. Бобось О. Роль медіа у публічному управлінні захистом прав споживачів в Україні. *Інвестиції практика та досвід*. № 6, 2024 р. С.246-250.

47. Бобось О. Роль технологій у забезпеченні ефективності механізмів у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування* Том 34 (73) № 3 2023. С. 160-165.

48. Бобось О. Стратегії інноваційного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. Том 34 (73) № 6 2023. С. 110-114.

49. Бобось О. Структурно-функціональна модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні Публічне адміністрування та національна безпека. № 2, 2024 р. DOI: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-20242>.

50. Бобось О. Теоретичні аспекти застосування механізмів у публічному управлінні: виклики та перспективи. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*, 2023 р., № 3 (81) С. 182-187.

51. Бобось О., Майстренко К. Виклики та перспективи розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні: емпіричне дослідження. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. № 38, 2023 р. С. 233-238. DOI: <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2023.38.42>.

52. Бобось О., Майстренко К. Нормативно-правове забезпечення публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2024. № 1. С. 149-154.

53. Бондаренко Д. М. Формування механізму публічно-галузевого управління промисловим комплексом регіонів. *Публічне управління і адміністрування*. № 4, 2021 р. С. 34-39.

54. Борисенко В. Ю. Резильєнтність територіальної громади: визначення та підходи щодо забезпечення. *Міжнародні економічні відносини. Сталий розвиток України в умовах глобалізації та Європейської економічної інтеграції: проблеми, перспективи, ефективність*. Харків 2022 р. Харків: НТУ “Харківський політехнічний інститут” , 2022 р. С. 147–149.

55. Босак О. З. Публічне управління як нова модель управління у державному секторі. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10bozuds.pdf> (дата звернення: 15.04.2024).
56. Бояр А. О., Карпчук Н. П., Романюк Н. І. Європейський Союз. Київ 2020 р. с. 600 <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/18750>. (дата звернення: 20.10.2023).
57. Бреус С. В. Роль інновацій у забезпеченні конкурентоспроможності машинобудівного комплексу України. *Актуальні проблеми економіки*. № 1, 2006 р. С. 162- 169.
58. Булатов А. В. Публічне управління як нова модель управління у державному секторі. URL : https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7383/1/zbirnyk_tez_15-17_05_19_79.pdf. (дата звернення: 20.10.2023).
59. Бургуані, Т., Рогачова Г.А., Серьогін О.Ю. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів. Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. К., 2003 р. С. 184.
60. Бурдін М.Ю. Особливості формування «електронної держави»: матеріали Міжнар. наук.- практ. конф. Харків, 2021. С. 34–36.
61. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції* № 3. 2022. С. 28-33.
62. Бурячок В. Л., Киричок Р. В., Складанний П. М. Основи інформаційної та кібернетичної безпеки. 2018 р. С. 320.
63. Вегера С. А., Єрохіна А. С., Максименко К. О., Притульська Н. В., Ханик - Посполітак Р. Ю. Основи споживчих знань: Навчальний посібник для вищих навчальних закладів. К.: “К.І.С”, 2008 р. С. 192.
64. Від ідеї до реалізації: міжнародний соціальний проєкт «Інновації у сфері соціальних послуг в Україні» URL: <https://meridian.kpnu.edu.ua/2023/06/13/vid-idei-do-realizatsii-mizhnarodnyi-sotsialnyi-proiekt-innovatsii-u-sferi-sotsialnykh-posluh-v-ukraini/>. (дата звернення: 20.10.2023).

65. Віденська конвенція про право міжнародних договорів. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_118#Text. (дата звернення: 20.10.2023).
66. Відлер О. М. Теоретичні підходи до визначення поняття механізми державного управління у сфері протидії нелегальній міграції. *Інвестиції: практика та досвід*. № 3, 2016 р. С. 87–90.
67. Власенко А. О. Інновації як чинник ефективності публічного управління. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/14078/1/NRMSE2019_V3_P164-165.pdf. (дата звернення: 20.10.2023).
68. Водько Ю.В. Правове забезпечення соціальної трансформації на основі використання цифрових технологій: матеріали науково-практичної конференції *Соціальна і цифрова трансформація: теоретичні та практичні проблеми правового регулювання*, 10 груд. 2020 р. / упоряд.: О.А. Баранов, В.М. Фурашев, С.О. Дорогих. Київ: Фенікс, 2020. 272 с. С. 66.
69. Войціцька К. М. Комплексний механізм публічного управління економічним розвитком урбанізованих територій в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення. *Економіка, управління та адміністрування*. 3, 2023 р. С. 110–123.
70. Володимир Федоренко: Механізми публічного управління територіями відкривають нові можливості для розвитку громад. 2019 р. URL: <https://oda.zht.gov.ua/news/volodymyr-fedorenko-mehanizmy-publichnogo-upravlinnya-terytoriyamy-vidkryvayut-novi-mozhlyvosti-dlya-rozvytku-gromad/>. (дата звернення: 20.10.2023).
71. Волощук В. Р. Механізми активізації інноваційного розвитку. *Інноваційна економіка*. № 7-8, 2019 р. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/992396>. (дата звернення: 20.10.2023).

72. Вороніна Ю. Є. Теорія та практика публічного управління та адміністрування навчальний посібник Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2020 р. 204 с.

73. Галушка В. Ю. Формування концептуальних засад розвитку механізмів випереджального державного управління. Механізм публічного управління. № 25, 2021 р. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2021/25-2021/6.pdf>. (дата звернення: 20.10.2023).

74. Гармашова О., Варналій З. Конкурентоспроможність національної економіки: проблеми та пріоритети інноваційного забезпечення. К. : Знання України, 2013. 387 с.

75. Гелей С. Д. Діяльність громадських організацій у селі Бабухів рогатинського повіту в кінці XIX – в першій половині XX століття на тлі національно-культурних процесів у Галичині. *Вісник Львівської комерційної академії*. Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2013. Вип. 11. 342 с.

76. Герасимю К. Х, Зелінська Н. С. Механізми впровадження інновації у процес регіонального управління в умовах децентралізації. *Право та державне управління*. № 2, 2020 р. URL: http://www.pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2020/40.pdf

77. Гладинець Н. Ю. Концептуальні засади формування механізму регулювання інноваційної діяльності в регіоні. *Науковий вісник Ужгородського університету. Економіка*. № 33.Ч. 1. 2011 р. С. 74–79.

78. Гладкий М. А. Удосконалення державного регулювання освітньої галузі України на основі світового досвіду. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 1, 2016 р. С. 32-37.

79. Гомоляко О. В. Організаційно-правові механізми впровадження публічної політики в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 12, 2020 р. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1884> (дата звернення: 27.04.2024).

80. Гончарук О. Б., Савичук Н. О. Поняття механізмів державного управління та їх практичне значення. *Інвестиції: практика та досвід*. № 7, 2021 р. С. 77–83.
81. Горблянський В. Я. Захист прав споживачів за договором про надання послуг. автореф. дис. канд. юрид. наук : 12.00.03 - Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника. Івано-Франківськ, 2019 р. с. 19.
82. Горблянський В. Я. Формування законодавства про захист прав споживачів у сфері послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2017. Випуск 43. С. 210- 221.
83. Голяк Л. В Інститут спеціалізованого омбудсмена щодо захисту прав споживачів: досвід Австралії та Нової Зеландії. *Вісник Запорізького національного університету*. URL: <http://www.stattionline.org.ua/pravo/76/12278-institut-specializovanogo-ombudsmana-shhodo-zaxistu-prav-spozhyvachiv-dosvidavstrali%D1%97-ta-novo%D1%97-zelandi%D1%97.html>. (дата звернення: 20.10.2023).
84. Горохова Т. В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. Вип. № 4. 2021. С. 45-54. URL: <https://visnyk.mnau.edu.ua/statti/2021/n112/n112v42021gorohova.pdf>. (дата звернення: 20.10.2023).
85. Господарський кодекс України 16 січня 2003 року № 436. <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>. (дата звернення: 20.10.2023).
86. Про звернення громадян. Закон України. ВР № 394/96-ВР від 02.10.96, ВВР, 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 20.10.2023).
87. Гостева О. М. Європейський досвід взаємодії органів державної влади та громадських організацій. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 9, 2017 р. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1124>. (дата звернення: 20.10.2023).

88. Голікова С.В. Про синдиків, омбудсменів і наші права. URL: https://dt.ua/energy_market/pro-sindikiv-ombudsmeniv-i-nashi-prava-_.html. (дата звернення: 20.10.2023).

89. Грабовська Г. М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. *Право і суспільство*. № 4, 2014 р. С. 62-67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2014_4_13. (дата звернення: 20.10.2023).

90. Грибко О. В. Державне регулювання якості та обігу нових типів продовольчих товарів в Україні: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: Харків. 2011р. С. 19.

91. Гринюк Р. Ф., Захарченко М. А. Конституційне право зарубіжних країн: Навчальний посібник. Видання друге, перероб. і допов. К.: Істина, 2009 р. С. 376.

92. Грицяк, Н. В., Твердохліб, О. С. Практичні аспекти застосування технологій аналізу даних великих масивів (Big Data) в публічному управлінні. *Ефективність державного управління*, (64), 2020, С.121-235.

93. Громадське обговорення: законопроект щодо підтримки та розвитку інноваційної діяльності. 2021 р. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/gromadske-obgovorennya-zakonoprojekt-shodo-pidtrimki-ta-rozvitku-innovacijnoyi-diyalnosti>. (дата звернення: 20.10.2023).

94. Громико О. І. Сучасний стан та напрями удосконалення механізмів державного управління в умовах розвитку інформаційного суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 8, 2018 р.

95. Гулевич О. С. Механізми публічного управління у сфері протидії нелегальній міграції. *Право та державне управління*. № 3, 2020 р. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/3_2020/16.pdf. (дата звернення: 20.10.2023).

96. Гурковський В. І. Шляхи адаптації світового досвіду розвитку транспарентності публічного адміністрування до Українських реалій. *Інвестиції*:

практика та досвід. № 15, 2010 р. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/15_2010/23.pdf . (дата звернення: 20.10.2023).

97. Д'ячкова Н. А. Проблеми захисту прав споживачів у разі придбання неякісної продукції. *Нове Українське право.* № 1, 2022 р. С. 35-40 URL : <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175>. (дата звернення: 20.10.2023).

98. Дачій О. І. Напрями удосконалення механізмів управління інноваційною діяльністю в Україні. *Наукові праці. Державне управління.* № 35. С. 72-76.

99. Дегтярьова І. О. Інновації в державному і муніципальному управлінні як необхідна умова соціально-економічних досягнень в сучасній Україні. URL: <https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/PublicAdministration/vol1/5-11.pdf>. (дата звернення: 20.10.2023).

100. Деміхов О. І., Дегтярьова І. О. Стратегічне управління та управління змінами. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/93340/1/Demikhov.pdf>. (дата звернення: 20.10.2023).

101. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : вебсайт. URL: <https://dpss.gov.ua/>(дата звернення: 20.05.2024).

102. Державна служба статистики України: вебсайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення: 20.10.2023).

103. Державне управління в умовах кризових ситуацій URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/courses/derzhavne-upravlinnia-v-umovakh-kryzovykh-sytuatsii> (дата звернення: 27.04.2024).

104. Десятко А. М. Кібергігієна. Кібербезпека. Безпека держави : матеріали наукових семінарів (Київ, 27 листопада 2020 р.) / відп. ред. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020 р. С. 101.

105. Десятнюк О., Сідляр В. Фіскальне регулювання споживчого ринку України. Світ фінансів. 2020. № 1 (62). URL : <http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/article/view/1297> (дата звернення: 21.10.2023).

106. Деякі з внутрішніх проблем ЄС, що аналізувалися у попередніх дослідженнях Центру Разумкова, залишаються актуальними і нині. Україна-ЄС: шлях до політичної асоціації. Центр Разумкова, 2021р. с. 25-27. URL: https://razumkov.org.ua/uploads/article/2021_association.pdf. (дата звернення: 20.10.2023).

107. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2019 р. № 829. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/829-2019-%D0%BF>. (дата звернення: 20.10.2023).

108. Дослідження ініціатив у сфері повоєнного відновлення. ICAP “Єднання”. Червень 2023 року. 235 с. https://ednannia.ua/images/Master_version_UKR_Rebuilding.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

109. Дегтяр А. О., Дацій О. І., Корецький М. Х. Стратегічне управління : навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 240 с.

110. Динник І. Механізми взаємодії держави та громадянського суспільства в умовах децентралізації: досвід країн ЦСЄ для України. С. 110-123 URL:<http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/246/6934/14440-1?inline=1>. (дата звернення: 01.02.2024).

111. Дізнатись про вимоги до харчових продуктів в ЄС та Китаї можна у новому довіднику. 2018 р. URL: https://biz.ligazakon.net/news/182356_dznatis-pro-vimogi-dokharchovikh-produktv-v-s-ta-kita-mozhna-u-novomu-dovdniku. (дата звернення: 01.02.2024).

112. Донець Н. М. Консюмеризм в Україні: соціально-економічні реалії та перспективи розвитку. НАН України. *Інститут регіональних досліджень*. Львів, 2009 С. 280.

113. Досвід співпраці з суб'єктами господарювання та взаємодія з уповноваженим органами. URL: <https://odesa.consumer.gov.ua/uk/83-dosvid-spivpratsi-z-sub-ektami-gospodaryuvannya-ta-vzaemodiya-z-upovnovazhenim-organami>. (дата звернення: 01.02.2024).

114. Древаль Ю. Д. Механізми державного управління як наукова проблема. *Державне будівництво*. № 9, 2009 р. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2009_2_4. (дата звернення: 01.02.2024).

115. Дронова О.Л., Лис Я.С. Управління міськими агломераціями: європейський досвід реформ в Україні. *Український географічний журнал*. № 1, 2016 р. URL: <https://ukrgeojournal.org.ua/uk/node/509>. (дата звернення: 01.02.2024).

116. Дубасенюк О.А. Інновації в сучасній освіті. Інновації в освіті: інтеграція науки і практики: збірник науково-методичних праць за заг. ред. О.А. Дубасенюк. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014 р. С. 12-28.

117. Дудла І. О. Захист прав споживачів: навч. пос. К.: Центр учбової літератури. 2007 р. 448 с.

118. Дуков Д. Структура механізмів державного управління та методичний підхід до її формування. *Ефективність державного управління*. № 1, 2016 р. С. 229-236.

119. Духовна О. Україна «в цифрі»: напрямки реформування. Всеукраїнське професійне юридичне видання «Юридична газета online». № 45-46 (699-700). 2019 р. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/informaciye-pravo-telekomunikaciyi/ukrayina-v-cifrinapryamki-reformuvannya.html> (дата звернення: 01.02.2024).

120. Європейський контекст розвитку системи захисту прав споживачів. *Захист прав споживачів*. № 1, 2012 р. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/32609115.pdf> . (дата звернення: 01.02.2024).

121. Євсюкова О. В. Напрями адаптації досвіду функціонування канадської моделі системи надання публічних послуг у контексті побудови сервісна-орієнтованої держави в Україні. *Державне управління*. № 2, 2019 р. С. 48-53 URL : https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/2_2019/11.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

122. Євтушевська О. В. Внутрішні чинники поведінки споживачів на ринку. *Інвестиції: практика та досвід*. № 3, 2017 р. С. 42-45.

123. Єдиний цифровий ринок та інші програми цифрового співробітництва з ЄС. *«Львівська політехніка»*. *Юридичні науки*. 2014. № 807. С. 41–45. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnulpurn_2014_807_9.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

124. Желюк Т. Л., Онофрійчук Д. М. Концептуальні засади використання публічного менеджменту в системі публічного управління. URL: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/625>. (дата звернення: 01.02.2024).

125. Жовнірчик Я. Ф., Мряченко О. Л. Теоретичні засади забезпечення розвитку регіонів сучасної України в умовах глобальних викликів і загроз. *Публічне управління та регіональний розвиток*. № 17, 2022 р. С. 718–745.

126. Завертнева-Ярошенко В. А., Кисель А. С. Проблеми гармонізації законодавства України та Європейського союзу в сфері захисту прав споживачів. *Правова держава*. № 19, 2018 р. URL : <http://pd.onu.edu.ua/article/view/140769/137840>. (дата звернення: 01.02.2024).

127. Загурський О.Б., Король В. С. Концептуальні підходи до розуміння феномену “публічне управління”. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 4, 2020 р. URL: http://lsej.org.ua/4_2020/6.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

128. Закоморна К.О. Конституційне (державне) право зарубіжних країн: конспект лекцій, навчальні схеми, словник термінів та основних понять: Навчально-методичний посібник. Харків: Видавець ФО 2008 р. С. 192.

129. Законотворча діяльність в комітетах Верховної Ради України. Комітет з питань цифрової трансформації. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc6_current?id=&pid069=248 (дата звернення: 01.02.2024).

130. Захист прав інтелектуальної власності: норми міжнародного і національного законодавства та їх правозастосування. Практичний посібник. К.: “К.І.С”, 2007 р. С. 448.

131. Захист прав споживачів в Україні. URL: <https://www.civic-synergy.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/2017.ua-eu-assoc.consumer-protection.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

132. Захист прав споживачів у Європейському у Союзі URL : <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/c69e0e29-e308-4090-bb12-73d1bf9580a0/content>. (дата звернення: 01.02.2024).

133. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні: аналіт. Звіт. Спільний проект Європейського Союзу та програми розвитку Організації Об’єднаних Націй; Спільнота споживачів та громадські об’єднання К., 2007. С. 36.

134. Захист прав споживачів. URL: <https://www.metlife.ua/support-centre/clientsrights/>. (дата звернення: 01.02.2024).

135. Захист прав споживачів. URL: https://zp.edu.ua/sites/default/files/konf/metodychka_konspekt_zps.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

136. Зверєва О. В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури. 2007 р. с. 192.

137. Зазуляк І. І. Про необхідність вдосконалення підходів щодо істотних умов договору у деяких законодавчих актах України. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2007. № 38. С. 227-232.

138. Іваненко Л.М. Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару: автореф дис. ... канд. юрид наук: 12.00.03. Інститут держави і права НАН України. К., 1998. 20с.

139. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів: підручник. Київ.: Юрінком Інтер, 2014 р. С. 496.

140. Івашова Л. М., Бондаренко Д. М. Публічне і галузеве управління економічним розвитком регіонів як предмет наукового дослідження. *Механізми публічного управління*. № 3, 2021р. С. 14-22

141. Іжа М., Пахомова Т. Концептуальні підходи до механізмів публічного управління відновленням територій. *Аспекти публічного управління*. № 3, 2022 р. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/926/918>. (дата звернення: 01.02.2024).

142. Ілляшенко Н. С., Ступнікова К. Б., Кириллова А. М. Концептуальні засади механізму формування стратегій випереджаючого інноваційного прискорення промислових підприємств. *Ефективна економіка*. № 4, 2018 р. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/37.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

143. Ільїн, В. В. Концепт «інновації»: історія, сучасність, смисл. Феномен інновації: освіта, суспільство, культура : колект. моногр. – К. : Пед. думка, 2008. С. 99.

144. Ільків Н. В., Долинська М. С. Неюрисдикційні форми захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання. Львів: ТОВ "Галицька видавнича спілка", 2020 р. С. 174.

145. Індустрія 4.0. IT-Enterprise. URL: <https://www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation/industry-4> (дата звернення: 10.03.2024).

146. Інноваційна політика зарубіжних країн: концепції, стратегії, пріоритети. URL: <https://kno.rada.gov.ua/uploads/documents/36385.pdf>.

147. Інноваційні економічні механізми для розвитку підприємств, регіонів, країн: *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції*, м. Київ, 15-16 лютого 2019 р. Київ: Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського, 2019 р. 116 с.

148. Інструменти та механізми вироблення й впровадження публічної політики в Україні. 2019 р. URL: <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2019/06/blog-post.html> (дата звернення: 27.04.2024).

149. Ісаєнко І. А. Європейські підходи до функціонування механізмів публічного управління. Інвестиції: практика та досвід. № 5, 2012 р. С. 114-117 URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/5_2012/32.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

150. Існуючі механізми співпраці органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в контексті реалізації національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні 2016-2020 URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/e/d/303331.pdf> . (дата звернення: 01.02.2024).

151. Іщенко М. І., Міщук Є. В., Костенко А. С. Механізми та технології публічного управління адміністрування у сфері партнерства місцевої влади з бізнес-структурами. *Державне управління*. № 3, 2019 р. С. 159-164 URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/3_2019/31.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

152. Кагал Т. О. Організаційно-правові питання забезпечення захисту прав споживачів в сфері якості товарів: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київський національний університет імені Тараса Шевченка К., 1998 р. С. 16.

153. Капленко Г. В. Теоретико-методологічні засади регулювання ринку споживчих товарів України в умовах глобалізації : дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.03. Чернігів, 2020. 413 с.

154. Касич А. О. Теоретичні аспекти впливу процесів децентралізації на економічний розвиток країни. Актуальні проблеми економіки. № 8, 2016 р. С. 16-21.

155. Китай зацікавлений нарощувати експорт якісних та безпечних харчових продуктів з України. 2017 р. URL: <http://milkua.info/uk/post/kitaj-zacikavlenij-narosuvati-eksport-akisnih-ta-bezpecnih-harcovih-produktiv-z-ukraini>. (дата звернення: 01.02.2024).

156. Клімова Г. П., Іванов С. М., Шевченко Л. С. Концептуальні засади становлення інноваційного суспільства в Україні : монографія / кол. авт.: та ін. ; за ред.Х. : Право, 2015 р. 452 с.

157. Князева Т. В., Шевченко А. В. Організаційно-економічні заходи зовнішньоекономічного регулювання захисту споживчого ринку України. Проблеми системного підходу. 2020. № 2 (76). С. 161–169.

158. Коваль В. С., Медведєв Ю.Л. Державне право зарубіжних країн: Навчально-методичний до семінарських та індивідуальних занять з курсантами й студентами другого курсу. Луган. акад. внутр. справ ім. 10-річчя незалежності України. Луганськ: РВВ ЛАВС, 2005 р. С. 250.

159. Коваль О. Глобальна продовольча безпека: погляди України та Китаю. URL: <https://sinologist.com.ua/koval-o-globalna-prodovolcha-bezpeka-poglyady-ukrayiny-ta-kytayu/>. (дата звернення: 01.02.2024).

160. Коваль О. М Деякі питання модернізації механізмів і інструментів ресурсного забезпечення системи публічного та місцевого управління в Україні. URL: <http://29ujmo6.257.cz/bitstream/123456789/14645/1/Koval.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

161. Коверга С. В., Касьянова Н. В., Павлович Р. В. Інвестиційне забезпечення розвитку національної інноваційної системи України: стратегія, оцінка, концепції: монографія. МОН України ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет». Слов'янськ: Вид-во Б. І. Маторіна, 2020 р. 197 с.

162. Когут Ю.І. Кібервійни, кіберзлочинність (концепції, стратегії, технології): практ. посібник. Київ. 2022. 284 с.
163. Коліснікова Г. Суб'єктний склад зобов'язання, щодо відшкодування шкоди завданої споживачу. *Право України*. №7, 2010 р. С.210-213.
164. Колот А. М., Никифоров А. Є. Мотивація інноваційної діяльності: теорія і практика державного управління. *Економіка та держава*. № 5, 2008 р. С. 17-23.
165. Комітет з питань цифрової трансформації. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/ediniy-tsifroviy-rinok-ta-inshi-programi-tsifrovogo-spivrobitnitstva-z-es-komitet-z-pitan-tsifrovoyi-transformatsii>. (дата звернення: 01.02.2024).
166. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. *Молодий вчений*. № 2. 2017. С. 267-271. URL: file:///C:/Users/1/Downloads/molv_2017_2_66.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).
167. Конвенція Організації Об'єднаних Націй про визнання та приведення до виконання іноземних арбітражних рішень. URL: https://icas.org.ua/wp-content/uploads/Text-of-UN-Convention_New-York-1958-4.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).
168. Конституція України: Відомості Верховної Ради України (ВВР), від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 27.04.2024).
169. Концепція розвитку технічного регулювання та споживчої політики у 2006-2010 роках: Розпорядження, Кабінет Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 267-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/267-2006-%D1%80>. (дата звернення: 01.02.2024).
170. Копейчиков В. В. Правознавство: підручник. Київ. Юрінком Інтер 2006 URL: <http://ebk.net.ua/Book/ВоокРгауобПау8гго/01ауа15/> (дата звернення: 10.12.2023).
171. Копитко М. І. Управління інноваціями. Навч. посіб. для самостійного вивчення дисципліни у схемах і таблицях. Львів. ЛьвДУВС, 2019 р. 292 с.

172. Копитко М. І., Блага Н. В. Управління інноваціями та інвестиціями : навчальний посібник у схемах і таблицях. Вид. 2-ге, допов. і перероб. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022 р. 296 с.

173. Копійка В. В., Миронова М. А Глобальна стратегія ЄС: проблеми модернізації зовнішньополітичної діяльності. Журнал європейського і порівняльного права. № 12, 2020 р. С. 19-24.

174. Корнієцький О., Орел А. Методологічні аспекти сучасних технологій публічного адміністрування: інноваційні інструменти. Економіка та управління підприємствами. С. 45-51 URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/51/56.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

175. Коробка І. М Організаційно-правові механізми публічного управління в сфері національного цивільного захисту. URL:<http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/13319/1/Korobka.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

176. Коробка І. М. Законодавчі механізми публічного управління розвитку цивільного захисту в Україні. URL: <https://maup.com.ua/assets/files/expert/6/10.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

177. Коршакова О.М. Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Харків. нац. Ун-т внутр. справ. Харків, 2015 р. С. 20.

178. Косінов С.А. Особливості правових норм, що здійснюють захист прав споживачів. *Право України*. №1, 1999 р. С.90-92.

179. Костенко Д. М. Використання новітніх технологій у публічному управлінні в контексті забезпечення національної безпеки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 12, 2018 р. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1353> (дата звернення: 27.04.2024).

180. Костенок І. В. Державно-управлінський механізм оптимізації співвідношення інтересів держави та місцевих громад у системі публічної влади в Україні. *Механізми публічного управління*. № 7, 2014 р. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/233892156.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

181. Котух Є.В. Формування систем кібербезпеки в органах публічної влади. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1596> DOI: 10.32702/2307-2156-2020.3.30. (дата звернення: 01.02.2024).

182. Кравченко О. М. Теоретичні підходи до визначення поняття “механізм державного управління”. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 3, 2009 р. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=56>. (дата звернення: 01.02.2024).

183. Кращі приклади комунікації в ОТГ під час пандемії: моніторинг кращих практик для поширення досвіду комунікацій в ОТГ під час пандемії Українського кризового медіа-центру у рамках Програми USAIDDOBRE. URL: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdf8iM7GIJdfnHn8qUe32qtzR3kA77RLTE7r5C2wfgpF1k2OQ/viewform>. (дата звернення: 01.02.2024).

184. Крегул Ю. І., Радченко О. Ю. Захист прав споживачів фінансових послуг : монографія, Київ, 2018. 264 с.

185. Криволапов Б. М. Захист прав споживачів фінансових послуг під час укладення контрактів на відстані (порівняльний аналіз законодавства ЄС та України). *Часопис Київського університету права*. № 1, 2013р. С. 304 -307.

186. Кримінальний кодекс України від 05 квітня 2001р. № 2341-III URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2341-14>. (дата звернення: 01.02.2024).

187. Криштанович М. Ф. Основна характеристика публічного управління у сфері фінансів України. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 5, 2020 р. URL : http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/5.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

188. Кропивницький В. С. Публічне управління та адміністрування у сфері цивільного захисту в Україні: теорія, методологія, практика : монографія. Харків: «Діса плюс», 2022 р. 332 с.

189. Круглий стіл «Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг в умовах воєнного стану» URL: https://ombudsman.gov.ua/news_details/kruglij-stil-zahist-prav-spozhivachiv-zhitlovo-komunalnih-poslug-v-umovah-voyennogo-stanu. (дата звернення: 01.02.2024).

190. Круглов В. В., Терещенко Д. А. Інновації в системі державного управління. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/items/02ca8b6c-be3b-4d77-84ea-73dbbfeed346c>. (дата звернення: 01.02.2024).

191. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення. URL: https://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK_A_pro_grom_kontrol.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

192. Крюкова І. О. соціальні інновації як стратегічний напрям розвитку інноваційної діяльності в Україні та фінансовий механізм їх реалізації. URL: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/502>. (дата звернення: 01.02.2024).

193. Кудріна О. Ю., Масляк М. І. Інновації та інноваційна діяльність в системі публічного управління: елементи теорії, логіки та понятійного апарату. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. Вип. № 19. 2020. С. 139-143. URL: <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2020/19-2020/29.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

194. Кузьменко, Т. Сутність та класифікація механізмів публічного управління протидією рейдерству. *Державне управління*. № 1, 2022 р. С. 61–73.

195. Куйбіда В. С., Шпекторенко І. В. Методологія публічного управління: аспекти її структури, співвідношення, взаємозалежності законів, закономірностей та функцій управління. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022 р. № 28. С. 14–18. URL: <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/28-2022.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

196. Куйбіда В.С., Пасічник В.М. Засади державної політики національної безпеки України: монографія / за заг. ред. В.С. Куйбіди. Київ: НАДУ, 2020. 488 с.
197. Купрій В., Паливода Л.. Громадська експертиза та громадський моніторинг діяльності органів влади : навч. Посібник. К.: Макрос, 2011. 200 с.
198. Кушнір С. М. Правові засади організації та здійснення громадського контролю в Україні. *Вісник Запорізького національного університету* : зб. наук. праць. Юридичні науки. 2011. № 1. С. 25-29.
199. Кушнір С. М. Правові засоби громадського контролю в механізмі правового регулювання: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01 Запоріжжя, 2011. 247 с.
200. Лаврук О. С., Лаврук В. В. Методичні підходи до формування та реалізації системи управління персоналом органів публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*: елек-трон. наук. фах. вид. № 9, 2018 р. URL: <http://188.190.33.55:7980/jspui/handle/123456789/5830>. (дата звернення: 01.02.2024).
201. Ляшевська Л. І. Правова природа самозахисту цивільних прав як засіб протидії цивільним правопорушенням. *Науковий вісник Ужгородського національного університету, серія «Право»*. 2018. Том 1. Вип. 51. С. 110-114.
202. Лапка О. Я., Пікуля Т.О. Конституційне (державне) право зарубіжних країн (у схемах): Навчальний посібник. К.: Атака, 2008 р. С. 216
203. Лащак В. В. Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу. Наукові записки Національного університету “Острозька академія”, *Економіка*. № 25, 2014 р. URL: <https://ecj.oa.edu.ua/articles/2014/n25/5.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).
204. Лопушинський І. П., Дурман М. О., Малахова Т. В. Механізми забезпечення ефективності публічного управління та результативності адміністрування. *Вісник ХНТУ*. № 3, 2022 р. С. 135-144.

205. Луциків І. В., Сороківська А. О., Котовська І. В. Дослідження особливостей інноваційного розвитку системи публічного управління України. *Економіка та суспільство*. 2017. Вип. 12. С. 124-128. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/12_ukr/19.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).
206. Малишко М. І. Конституції зарубіжних країн та України. Навчально методичний довідник. Київ, 2000 р.
207. Малова А. Є. Роль інновацій в сучасній економіці. 2017 р. URL: <https://conferencekneu.wordpress.com>. (дата звернення: 01.02.2024).
208. Малюга Л. М., Загороднюк О. В. Формування механізму публічного управління та адміністрування в Україні. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. № 3, 2016 р.
209. Маматова Т. В. Довіра як ключова цінність проєктного і програмного управління в публічній сфері. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. № 4, 2021 р. С. 5-10
210. Маматова, Т. & Сидоренко, Н. (2020). Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління*, 8(6). 164-177.
211. Маматова, Т., Чикаренко, О. & Чикаренко, І. (2020). Цифровізація публічних послуг: досвід Дніпропетровщини. *Аспекти публічного управління*, 8(1 SI). 98-102.
212. Маматова, Т.В. & Гладка О.М. (2020). Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*, (1). 86-91.
213. Марченко Т. В. Міжнародні інноваційні програми як інструмент євроінтеграції України : монографія. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т, 2021. 220 с.
214. Масик М. З. Зарубіжний досвід реалізації ДПП-проєктів. Держава та регіони. *Державне управління*. № 1(61), 2018 р. С. 119-123.

215. Матвейчук Л. О., Соколова О. М. Інноваційний підхід у розвитку електронного формату в публічному управлінні України. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 6, 2016 р. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=974>. (дата звернення: 27.04.2024).

216. Машиністова М. С. Особливості захисту прав споживачів на сучасному етапі розвитку цивільного законодавства. №1, 2018 р. С. 126-129.

217. Медончак М. М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>. (дата звернення: 01.02.2024).

218. Мельник І. М. Система інституційного забезпечення соціально економічної модернізації сфери товарного обігу. *Інвестиції: практика та досвід*. № 24, 2018 р. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/24_2018/3.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

219. Мельникова О. Ф. Удосконалення механізмів професійного зростання державних службовців. Харків : Магістр, 2004 р. С. 232.

220. Мельтюхова Н. М., Корженко В. В., Дідок Ю. В. Зарубіжний досвід публічного адміністрування : метод. рек. авт. кол. : та ін. ; за заг. ред. К. : НАДУ, 2010 р. С. 28

221. Мазаракі А. А., Язвінська О. М., Ніколаєва Л. В., Притульська Н.В., Іваненко Л.М. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ, 2002. 311 с.

222. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2016. № 1. С.92-96.

223. Менів Л. Д. Окремі питання захисту прав споживачів під час придбання товару належної якості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Право*. № 40, 2016 р. С. 75-78. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40\(1\)__18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40(1)__18). (дата звернення: 01.02.2024).

224. Менів Л. Д. Перспективи розвитку законодавства про захист прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 6/2022. С. 126-129. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

225. Механізми та технології публічного управління та адміністрування. URL : https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2022/08/syllabus_paeu_mehanizmy-tehnolohii-rua.pdf . (дата звернення: 01.02.2024).

226. Механізми, органи, методи та стилі публічного адміністрування. URL: https://old-zdia.znu.edu.ua/gazeta/monodrupradmin_166.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

227. Микуляк В. Від споживацтва до сталого розвитку: зміна парадигми в системі захисту прав споживачів у ЄС. URL : https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA008988. (дата звернення: 01.02.2024).

228. Михненко А.М. Інновації в управлінні суспільним розвитком :навч. посіб. Київ : НАДУ, 2009. 116 с.

229. Міжнародна діяльність. URL: <http://www.coop.ua/uk/diyalnist/>. (дата звернення: 01.02.2024).

230. Міжнародний кооперативний альянс – International Co-operative Alliance URL: https://ru.wikibrief.org/wiki/International_Co-operative_Alliance. (дата звернення: 01.02.2024).

231. Міжнародні та регіональні споживчі організації. URL: <https://quality.nuph.edu.ua/mizhнародni-ta-rehionalni-spozhyvchi-o/> (дата звернення: 01.02.2024).

232. Міжнародний форум “Інфраструктура якості України – платформа взаємодії бізнесу в системі єдиного ринку ЄС”, 2024. URL: <https://techreg.in.ua>. (дата звернення: 01.07.2024).

233. Міненко М. А. Публічне управління: теорія та методологія. Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2014 р. С. 404.

234. Москалець І. М. Роль інновацій у підвищенні ефективності публічного управління. *Economic synergy*. № 2, 2023 р. С. 89–104.

235. Мохова Ю. Л. Державні механізми розвитку електронного урядування в умовах цифрових трансформацій України. Миколаїв. 2021р. URL : <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/Disertatsiya-5.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

236. Мукомела І.В. Правові засади інформаційного суспільства: загальнотеоретичний аналіз: автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.01. Харків, 2016. 23 с.

237. Муляр М.С. Цивільно-правове регулювання споживчого кредитування в Україні: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Нац. акад. прав. наук України. Київ, 2019. 243 с.

238. На шляху до єдиного цифрового ринку ЄС: електронна комерція, телекомунікації, довірчі послуги. 2021 р. URL : <https://ucep.org.ua/doslidzhennya/na-shlyahu-do-yedynogo-cyifrovogo-rynku-yes-elektronna-komercziya-telekomunikacziyi-dovirchi-poslugy.html>. (дата звернення: 01.02.2024).

239. Національна економічна стратегія 2030. URL: <https://nes2030.org.ua/>. (дата звернення: 01.02.2024).

240. Негода В. Інновації, новітні технології та людський капітал - шлях до розвитку регіонів. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/250276837>. (дата звернення: 01.02.2024).

241. Неділько А. І. Теоретичні підходи до визначення поняття “механізм публічного управління”. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. № 2, 2018 р.

242. Нижник Н. Р., Машков О. А. Системний підхід в організації державного управління. Вид-во УАДУ, 1998 р. С. 164.

243. Ніколаєвої Л. В. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2002 р. С. 312.

244. Новий Закон унормовує дистанційні засідання колегіальних органів місцевого самоврядування. URL: <http://uaror.org.ua/?p=20868&fbclid=IwAR1iezkb1e7PRTC4XfJvUflZyqkd6Ut1GHKizAMcqzV6deYV9x7nIDV-A>. (дата звернення: 01.02.2024).

245. Обушна Н. І. Новий публічний менеджмент як сучасна модель регулювання суспільних процесів. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2015-02\(14\)/5.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2015-02(14)/5.pdf). (дата звернення: 01.02.2024).

246. Огороднік М. І. Шляхи удосконалення механізму публічного управління у сфері освіти України. Міжнародний науковий журнал “Грааль науки” |№ 24, 2023 р. URL: <https://archive.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/848/864>. (дата звернення: 01.02.2024).

247. Організаційно-правові аспекти публічного управління в Україні : Матеріали X Міжнародної науково-практичної Інтернетконференції, 27 квітня 2023 р. Полтава : Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2023. 178 с. URL: https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/14124/1/zbirnyk_27.04.23.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

248. Офіційний журнал Європейського Союзу «EUR-Lex». URL: <http://eurlex.europa.eu/>. (дата звернення: 01.02.2024).

249. Орлов О. В. Інноваційні процеси в державному управлінні. Х. : Магістр, 2012 р. 196 с.

250. Орлова В. М., Кузьменко О. В., Сергєєва О. Р. Щодо інноваційної активності підприємства на різних етапах розвитку. *Європейський вектор економічного розвитку*. № 1, 2016 р. URL: <https://eurodev.duan.edu.ua/images/stories/Files/2016-1/12.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

251. Орлова-Курилова О. Інноваційний кластер як органічний елемент національної економіки. *Актуальні проблеми економіки*. № 9, 2019 р. С. 59-66 URL:

https://eco-science.net/archive/2019/APE-09-2019/9.19_topic_Orlova-Kurilova%20O.pdf.
(дата звернення: 01.02.2024).

252. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. канд. юрид. наук: Київ, 2006 р. С. 20

253. Основні принципи діяльності та функції публічних адміністрацій. URL: <https://studfile.net/preview/5118173/page:4/>. (дата звернення: 01.02.2024).

254. Офіс Омбудсмана долучився до круглого столу “Створення системи позасудового вирішення споживчих спорів в Україні” 2023 р. URL: https://ombudsman.gov.ua/news_details/ofis-ombudsmana-doluchivsya-do-kruglogo-stolu-stvorenniya-sistemi-pozasudovogo-virishennya-spozivchih-sporiv-v-ukrayini. (дата звернення: 01.02.2024).

255. Офіційний сайт Антимонопольного комітету України. URL: <https://amcu.gov.ua/> (дата звернення: 10.12. 2023).

256. Офіційний сайт всеукраїнської громадської організації Всеукраїнська асоціація з питань захисту прав споживачів “Споживча довіра”. URL: <https://vgodovira.org/> (дата звернення: 10.12. 2023).

257. Офіційний сайт громадської організації “Українська асоціація якості”. Всеукраїнський з’їзд якості. URL: <https://www.uaq.org.ua/index.php/uk/> (дата звернення: 10.12.2023)

258. Офіційний сайт Спілки об’єднань громадян “Всеукраїнська Федерація Споживачів “ПУЛЬС”. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37361079/ (дата звернення: 10.12. 2023).

259. Павликовський Ю. Український споживач у містах західних земель і його ролях в розворю народного господарства як основи фізичного й духовного відродження нації. Видавництво “Діло” Львів. Ринок., 1933-34pp. Ч.10 . С. 47.

260. Павлюк Н. Теоретичні засади організаційного і правового механізмів публічного управління в Україні. *Науковий вісник*. № 16, 2016 р. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/feb/26721/pavljuk.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

261. Павлюк Н. Удосконалення організаційно-правового механізму взаємодії інституцій публічного управління та організацій громадянського суспільства. *Ефективність державного управління*. № 1, 2017 р. С. 93-102.

262. Панченко Г.О. Інноваційна парадигма розвитку публічного управління. *Topical issues of the development of modern science. Abstracts of IX International Scientific and Practical Conference (Sofia, Bulgaria 6-8 May 2020)*. С. 620-624.

263. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник: Ужгородського національного Університету. Право*. 2017 р. № 44 С. 101-104.

264. Пилипенко О. В. Державне управління інноваційною діяльністю в Україні: проблеми та перспективи. *Економіка України*. № 9, 2016 р. С. 31-43.

265. Письменна О. П. Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми політики* : збірник наук. Одеса : Фенікс, № 46, 2012 р. С. 132- 140.

266. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): монографія. Вінниця: Видавництво “Вінницька газета”. 2009 р. С.160.

267. Підоричева І. Актуальні питання розвитку національних і регіональних інноваційних систем. *Наука та інновації*. 2015. Т. 11, № 2. С. 20–30.

268. Пілігрим Г. С., Шестопалова Я. І. Особливості сучасного стану захисту прав споживачів в Україні. *Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського*. URL: <http://intkonf.org/piligrim-g-s-shestopalova-ya>

iosoblivosti-suchasnogo-stanu-zahistu-pravspozhivachiv-vukrayini/ (дата звернення: 01.02.2024).

269. Піцурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 8/2020. С. 196-204. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2020/8/33.pdf> (дата звернення: 01.02.2024).

270. Повноваження центральних органів виконавчої влади у сфері інноваційної діяльності. URL: https://protocol.ua/ua/pro_innovatsiynu_diyalnist_statnya_9/ (дата звернення: 01.02.2024).

271. Подольчак Н.Ю., Білик О.І., Левицька Я.В. Сучасний стан цифровізації в Україні. *Ефективна економіка* № 10. 2019 р. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7300> (дата звернення: 01.02.2024).

272. Пожоджук Р. Місце споживчих відносин у системі цивільного права. *Підприємництво, господарство і право*. №4, 2021р. С. 59-65.

273. Пойта І. О. Світовий досвід розвитку ринку послуг та можливості його застосування в Україні. *Економіка в умовах сталого розвитку: контекст підприємств, регіонів, країн: матеріали Міжнародної наукової конференції, 20 листопада 2013 р., м. Дніпропетровськ*. Дніпропетровськ: НГУ, 2013. С. 29–31.

274. Поліщук О. Особливості інноваційного розвитку системи публічного управління в Україні. 2019 р. URL: <https://conferencekneu.wordpress.com/2019/05/06/polischuk-1-2019/>. (дата звернення: 01.02.2024).

275. Положення про Міністерство цифрової трансформації України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP190856.html. (дата звернення: 01.02.2024).

276. Попадинець Н. М. Структурно-інституційна модель внутрішнього ринку споживчих товарів. *Регіональна економіка*. №1. 2020. 123–133.

277. Попок А. А., Попок С. А. Інноваційна діяльність в органі публічної влади: системний підхід. *Вісник НАДУ*. № 2, 2015 р. С. 12-18.

278. Посібник для малих та середніх підприємств м'ясопереробної галузі з підготовки та впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів на основі концепції Насср. Київ, 2011р. URL: https://smr.gov.ua/images/misto/Pipryemstvo/Harchuvannya/6._posibnyk_nassr.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

279. Право і політика ЄС у сфері захисту прав споживачів : навч. посібник. К.: ІМВ КНУ імені Тараса Шевченка, 2003 р. С. 182с.

280. Прилипко С. М., Атаманова Ю. Є., Задихайло Д. В. Шляхи формування національної інноваційної системи та удосконалення інноваційного законодавства: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Харків, 11 листопада 2011 НДІ ПЗІР, 2011 р. URL: <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads>. (дата звернення: 01.02.2024).

281. Приступлюк В. Л. Політика європейського союзу у сфері захисту прав споживачів. *Серія право*. № 32, Том 3. 2015 р. С. 64-66.

282. Присяжнюк О. Ф., Плотнікова М. Ф. Механізми управління розвитком територіальних громад. *Наукові горизонти*. № 11, 2018 р. С. 56-61.

283. Притульська Н., Лига А. Система захисту прав споживачів: Досвід ЄС. *Держава та економіка*. № 3, 2018 р. С. 22-36.

284. Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації: Розпорядження від 26 листопад 2014 р. № 1163-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1163-2014-%D1%80>. (дата звернення: 01.02.2024).

285. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України від 19 травня 2011р. № 3390-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/3390-17> . (дата звернення: 01.02.2024).

286. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон України 122-IX від 20.09.2019 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>. (дата звернення: 01.02.2024).

287. Про внесення змін до деяких законодавчих актів, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-2019): законопроект № 3275 від 30. 03. 2020 р. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68479. (дата звернення: 01.02.2024).

288. Про громадські об'єднання: Закон України від 22 березня 2012 р. № 4572-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/4572-17>. (дата звернення: 01.02.2024).

289. Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин: Закон України від 18 травня 2017 р. № 2042-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2042-19>. (дата звернення: 01.02.2024).

290. Про державно-приватне партнерство : Закон України від 01 лип. 2010 р. № 2404-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2404-17> (дата звернення 21.10.2023).

291. Про електронну комерцію : Закон України від 3 вересня 2015 р. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 45. Ст. 410.

292. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09 листопада 2017 р. № 2189-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2189-19>. (дата звернення: 01.02.2024).

293. Про загальну безпечність нехарчової продукції: Закон України від 02 грудня 2010 р. № 2736-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2736-17>.

294. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF>. (дата звернення: 01.02.2024).

295. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року КМУ від 27 грудня 2017 р. № 983-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/983-2017-%D1%80>

296. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Постанова КМУ від 2 вересня 2015р. № 667 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 01.02.2024).

297. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів КМУ Постанова від 15 червня 2006 р. № 833 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/833-2006-%D0%BF>. (дата звернення: 01.02.2024).

298. Про затвердження Порядку проведення перевірок з контролю якості аудиторських послуг та інших перевірок Міністерство фінансів України Постанова від 17 травня 2023 р. № 253 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/z1127-23>. (дата звернення: 01.02.2024).

299. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами від 19 квітня 2007 р. № 104 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/z1257-07>. (дата звернення: 01.02.2024).

300. Про захист від недобросовісної конкуренції: Закон України від 07 червня 1996 р. № 236/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/236/96-%D0%B2%D1%80>. (дата звернення: 01.02.2024).

301. Про захист прав споживачів: Закон України, від 12 травня 1991 № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1023-12>. (дата звернення: 01.02.2024).

302. Про захист прав споживачів: Закон України, від 10.06.2023.3153-IX, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>. (дата звернення: 01.02.2024).

303. Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики, Указ від 13 липня 2005 р. № 1105/2005 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1105/2005>. (дата звернення: 01.02.2024).

304. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції Указ від 23 лютого 2001р. № 113/2001 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/113/2001>. (дата звернення: 01.02.2024).

305. Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів: Указ, Президент України від 12 січня 2002р. № 16/2002 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/16/2002>. (дата звернення: 01.02.2024).

306. Про інноваційну діяльність: Закон України. від 04.07.2002 № 40-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>. (дата звернення: 01.02.2024).

307. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів: Закон України від 06 грудня 2018р. № 2639-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2639-19>

308. Про медіацію: Закон України № 1875-IX, від 16.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text>. (дата звернення: 01.02.2024).

309. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 5 жовтня 2017 р. № 2163-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text> (дата звернення: 01.02.2024).

310. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/771/97-%D0%B2%D1%80> . (дата звернення: 01.02.2024).

311. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Закон України від 19 травня 2011 р. № 3392-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/3392-17>. (дата звернення: 01.02.2024).

312. Про підтримку проведення Всеукраїнського конкурсу якості продукції (товарів, робіт, послуг) “100 кращих товарів України” розпорядження від 18 лютого

2004 р. № 24/2004-пп URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/24/2004-%D1%80%D0%BF> . (дата звернення: 01.02.2024).

313. Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану: Постанова КМУ від 13 березня 2022 р. № 303. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-%D0%BF#Text>.

314. Про реалізацію експериментального проекту щодо сертифікації операторів протимінної діяльності та процесів протимінної діяльності: Постанова від 02 лютого 2024 р. № 123 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/123-2024-%D0%BF>

315. Про реалізацію окремих положень “Про захист прав споживачів” Постанова від 19 березня 1994 р. № 172 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/172-94-%D0%BF>

316. Про рекламу: Закон України від 03 липня 1996 р. № 270/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/270/96-%D0%B2%D1%80>. (дата звернення: 01.02.2024).

317. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 14 вересня 2020 року «Про Стратегію національної безпеки України»: Указ Президента України від 14 вересня 2020 р. № 392/2020. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/3922020-35037/> (дата звернення: 01.02.2024).

318. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 6 травня 2015 року Про Стратегію національної безпеки України: Указ Президента України від 26 травня 2015 р. № 287/2015. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/2872015-19070> (дата звернення: 01.02.2024).

319. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 8 червня 2012 року Про нову редакцію Стратегії національної безпеки України: Указ Президента України від 8 червня 2012 р. № 389/2012. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/3892012-14402> (дата звернення: 01.02.2024).

320. Про Стратегію національної безпеки України: Указ Президента України від 12 лютого 2007 р. № 105/2007. Офіційний вісник України. 2007 р. № 11. С. 389. Серія ПРАВО. Випуск 81: частина 1

321. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 01.02.2024).

322. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p>. (дата звернення: 01.02.2024).

323. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року. Розпорядження, Концепція від 29 березня 2017 р. № 217-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/217-2017-%D1%80>

324. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p>. (дата звернення: 01.02.2024).

325. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/797-2017-p>. (дата звернення: 01.02.2024).

326. Наливайко Л. Р., Савченко О. В. Теоретико-правові засади громадського контролю за діяльністю органів державної влади : монографія. К.: «ХайТек Прес», 2017. 276 с.

327. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p>. (дата звернення: 01.02.2024).

328. Про якість та безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини: Закону України від 06 вересня 2005 р. № 2809-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2809-15>. (дата звернення: 01.02.2024).

329. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. 2018 р. URL: <https://consumerhm.gov.ua/774-problemi-zakhistu-prav-spozhyvachiv-v-ukrajini-ta-shlyakhi-jikh-virishennya>. (дата звернення: 01.02.2024).

330. Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні: виклики воєнного часу : тези доп. XIV Міжнар. бізнес-форуму (Київ, 23 берез. 2023 р.) Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2023 р. 197 с.

331. Програми та інструменти підтримки розвитку інновацій в Україні. URL: <http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Analiz-inno-program-ta-instrumentiv-w-Ukraini.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

332. Про місцеве самоврядування в Україні щодо повноважень місцевих рад: Проект Закону про внесення змін до Закону України від 01.11.2019 р. № 2369 URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=67266. (дата звернення: 01.02.2024).

333. Прокопенко Л. Л., Шабатіна І.А. Публічна служба в країнах ЄС. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. № 1, 2009 р.

334. Публічне адміністрування. *Концептуальні основи публічного адміністрування*. URL: https://pidru4niki.com/75087/menedzhment/publiczne_administruvannya. (дата звернення: 01.02.2024).

335. Публічне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: матеріали XI наук. Інтернет-конф. за міжнар. участю для аспірантів та докторантів. 29 трав. 2020 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2020 р. 286 с.

336. Публічне управління та інновації. *Міжнародний форум 20-21 травня 2021. Тези доповідей*. Львів: Растр-7, 2021 р. 100 с.

337. Публічне управління: традиції, інновації, глобальні тренди : матеріали *Всеукраїнської наук.-практ. конф. за міжнар. участю. (до 25-річчя заснування інституту)*. 9 жов. 2020 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2020 р. 372 с.

338. Пухтинський М. О., Ворона П. В., Власенко О. В. Зарубіжний досвід організації роботи місцевої влади: Х.: Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2009 р. С. 280

339. Рагімов Ф. В., Баштанник В. В. Формування сучасної парадигми публічного управління в умовах глобалізації та децентралізації. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/53/984/2173-1?inline=1>. (дата звернення: 01.02.2024).

340. Рада Європи та НАДС продовжують сприяти впровадженню кращих освітніх інновацій для публічної влади. 2023 р. URL: <https://www.coe.int/uk/web/kyiv/-/the-council-of-europe-and-nads-continue-to-promote-the-implementation-of-better-educational-innovations-for-public-authorities>. (дата звернення: 01.02.2024).

341. Резнікова В. В. Правове регулювання посередництва у сфері господарювання (теоретичні аспекти): монографія. Х., 2010 р. 707с.

342. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН “Керівні принципи для захисту інтересів споживачів” 2010 р. URL: <https://www.unian.ua/consumers/356993-rezolyutsiya-generalnoji-asambleji-oon-kerivni-printsipi-dlya-zahistu-interesiv-spojivachiv.html>. (дата звернення: 01.02.2024).

343. Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід : *матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. За міжнар. участю*. 26 жов. 2018 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. 524 с.

344. Ріяки В. О. Конституційне право зарубіжних країн: Навч. посібник; За заг. ред. 2-ге вид., допов. І перероб. К.: Юрінком Інтер, 2006 р. С. 544.

345. Рогоза М. Є., Вергал К. Ю. Стратегічний інноваційний розвиток підприємств : моделі та механізми : монографія. Полтава : РВВ ПУЕТ, 2011. 136 с.

346. Роль громадських організацій в інноваційній політиці, трансфері знань та євроінтеграційних процесах. 2018 р. URL: <https://aei.org.ua/rol-gromadskih-organizacij-v-innov/>. (дата звернення: 01.02.2024).

347. Роль уповноваженого державного органу в системі захисту прав споживачів. URL : <https://www.civic-synergy.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/2017.ua-eu-assoc.derzprodspozhyvsluzhba.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

348. Росохата Н. Є Механізми публічного управління. *ВП “Миколаївська філія Київського національного університету культури і мистецтв”* С. 108-110 URL: http://libs.mfknukim.mk.ua/bitstream/123456789/1347/1/%D0%A0%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%85%D0%B0%D1%82%D0%B0%20_108-110.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

349. Ружицька Є. О. Права споживачів за договором роздрібної купівлі-продажу: автореф. дис. ...канд. юрид. наук: 12.00.03. Інститут держави і права імені В.М. Корецького НАН України. К. 2016 р. 18с.

350. Сабурова Г. Б. Основні напрями розвитку системи публічного управління в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. Вип. № 21. 2021. С. 23-27.

351. Саванець Л. М. Невідповідність споживчого товару договору купівлі-продажу у ЄС та Україні. Тернопіль : THEU. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28667/1/202.PDF> . (дата звернення: 01.02.2024).

352. Савченко О. В. Громадський контроль як вид соціального контролю: підходи до визначення поняття. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Юридичні науки. 2014. Вип. 6 (2). Т. 1. С. 44–46.

353. Сазонець О. М., Сіпайло Л. Г. Інноваційна діяльність підприємств у контексті забезпечення інформаційної безпеки. *Проблеми економіки*. 2015. № 3. С. 156-161.

354. Саламатов В. О., Масляк М. І. Стратегічні вектори культурно-освітнього забезпечення інноваційних трансформацій публічного управління в Україні. Актуальні питання у сфері державного управління. № 21, 2020 р.

355. Салухіна Н. Г. Захист прав споживачів: навч. посібник. К.: МАУП, 2007 р. С. 382.

356. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І.. Захист прав споживачів, 2007 р. С. 356 – 380.

357. Саніахметової Н. О. Науково-практичний коментар Господарського кодексу України, Одісей, 2004 р. С.123.

358. Сатир Л. М. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. *Ефективна економіка*. № 8, 2020 р.

359. Сатир Л. М., Стаднік Л. І., Непочатенко А. В. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. *Ефективна економіка*. №8, 2020 р.

360. Свидрук І. І., Клепанчук О. Ю. Глобалізаційні особливості розвитку внутрішнього ринку України. Вісник ЛТЕУ. Економічні науки. 2021. № 62.

361. Сенкевич О.Ф. Трансформація територіально-економічних систем в умовах розвитку цифрової економіки та суспільства: дис. канд. економ. наук: 08.00.05. Одеса, 2020. 198 с.

362. Сидоренко, Н. О., & Шкурат, І. В. (2021). Суб'єкт та об'єкт сфери надання адміністративних послуг: формування понятійно-категоріального апарату. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права, (2), 24-28.

363. Сидоренко, Н. О., & Шкурат, І. В. Історичні етапи розвитку української системи надання адміністративних послуг населенню. Вісник Херсонського національного технічного університету –2021. № 3 (78). С. 153-161.

364. Сидоренко, Н., & Шкурат, І. (2021). Механізм надання адміністративних послуг: поняття, сутність та місце в публічному управлінні. Наукові перспективи (Naukovì perspektivi), (7 (13)).

365. Сидоренко, Н., & Шкурат, І. Методика оцінки якості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади України. Публічне управління і адміністрування в Україні, випуск 24, 2021. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», ПУ Причорноморський НДІ економіки та інновацій, С. 30-33.

366. Сидоренко, Н., & Шкурат, І. Надання адміністративних послуг, як складова публічних послуг : теоретичний аспект. Державне будівництво : журнал. 2021. Том 1 № 30 (2021).

367. Сидорова А. В., Коваленко А. О. Доходи та витрати населення: статистичне оцінювання, моделювання та прогнозування. Фінанси, облік, банки. 2017. № 1(22). С. 154–162.

368. Сидорович О. С. Споживча кооперація на Лівобережній Україні в другій половині ХІХ ст. - на початку ХХ ст.: історичний аспект. (дата звернення: 10.11.2023)

369. Система соціального захисту в Україні: навч. посіб. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини; уклад. О. О. Матрос. Умань: Візаві, 2021. 175 с.

370. Сиченко В. В. Механізми запровадження засад гендерного інтегрування у публічному управлінні. Механізми публічного управління. № 32, 2022 р.

371. Сиченко В. В., Рибкіна С. О., Соколова Е. Т. Сучасні тенденції розвитку організаційних структур у системі управління закладами вищої освіти. Публічне управління та митне адміністрування. № 4, 2020 р. С. 63 – 68.

372. Сіцінська М. В., Борисов А. В. Структура механізмів державного управління: сутність та методичний підхід до її формування. Державне управління. № 1, 2018 р. С. 113-125

373. Скрипнюк О. В. Місцеве самоврядування як інститут громадянського суспільства: сучасний стан та перспективи розвитку. Вісник Національної академії прокуратури України. 2009. № 4 (16). С. 38-43.

374. Сливенко В. А., Сливенко О. В. Інновації у стратегічному управлінні в правоохоронній сфері у період реформування. *Менеджмент інновацій*. № 4, 2015 р.

375. Соколова Е. Т. Система інноваційних форм менеджменту як механізм регулювання публічного управління освітою. Таврійський науковий вісник. Публічне управління та адміністрування. № 1, 2022р. С. 73-77.

376. Соколова Е., Братаніч Б. Сучасні тенденції та зарубіжний досвід фінансування закладів вищої освіти. *Збірник наукових праць*. № 1. С. 48–50.

377. Соколовська О.О. Адаптація зарубіжного досвіду використання цифрових технологій в органах місцевого самоврядування: дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04. Дніпро, 2021. 250 с.

378. Соловйов В.П. Інноваційний розвиток регіонів: питання теорії та практики : монографія. Київ : Фенікс, 2008. 224 с.

379. Спасібов Д. В. Електронне урядування в контексті в сучасних концепцій публічного управління. Теорія та практика державного управління. № 2, 2018 р. URL: <https://univd.edu.ua/science-issue/issue/4117>. (дата звернення: 27.04.2024).

380. Спасібов Д. В. Зарубіжний досвід інноваційних технологій надання публічних послуг. URL:http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/1_2018/31.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

381. Станкова І. М. Захист прав споживачів у цифрову епоху: досвід Китаю. С.66-71. URL: <http://www.naukovipraci.nuoua.od.ua/arhiv/tom25/11.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

382. Стефанишин Н. М., Схаб-Бучинська Т. Я. Штучний інтелект в системі об'єктів цивільних прав. Електронне наукове видання “Аналітично-порівняльне правознавство”. Вип № 3. 2023. С. 126-131.

383. Стороженко Л. Г. Штучний інтелекту системі публічного управління: світовий досвід, вітчизняні аспекти втілення. *Серія “Державне управління”*. № 12(42). 2023. с. 14.

384. Стратегія здійснення цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2021 р. № 1467-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1467-2021-p#n15> (дата звернення: 01.02.2024).

385. Стратегія фінансового сектору України до 2025 року. URL : https://mof.gov.ua/storage/files/Strategija_financovogo_sectoru_ua.pdf. (дата звернення: 01.02.2024).

386. Страшинська Л. В., Худолій Д. Ю. Напрями державного регулювання продовольчого ринку. The world of science and innovation : abstracts of VII International scientific and practical conference, 2021. С. 882–885.

387. Сушинський О. І. Контроль у сфері публічної влади: теоретико-методологічні та організаційно-правові аспекти: Монографія. Львів: ЛРІДУ УАДУ, 2002 р. С. 468.

388. Твердохліб, О. С. (2018). Сутність синдрому інформаційної втоми як негативний прояв цифровізації публічного управління. *Державне управління та місцеве самоврядування*, (1), 37-42.

389. Твердохліб О.С. Інформаційна політика України: концептуальні засади становлення та перспективи розвитку. Монографія, 2019. 240 с. К. : ІПК ДСЗУ.

390. Тіньова економіка в Україні. Результати дослідження 2019 року : звіт Київського міжнародного інституту соціології. URL : <https://cutt.ly/hTaWvj9> (дата звернення: 21.10.2023).

391. Ткаченко Є. В. Форми участі населення у контролі за владою. *Державне будівництво та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 26. С. 81-94.
392. Ткачук Д. Г. Організаційно-інституціональні механізми взаємодії громадських організацій національних меншин з органами державної влади України. *Механізм публічного управління*. № 28, 2022 р. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/23.pdf>.
393. Торяник В. Об'єднання споживачів як громадські органи. *Політологія, Соціологія, Філософія*. № 15, 2010 р. С. 43-46.
394. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. *Економічні науки*. № 65. 2021. С. 48-52.
395. Турій О. В. Окремі аспекти взаємодії організацій громадянського суспільства з органами державної влади як фактор розвитку громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 8, 2017 р.
396. Україна підписала Сінгапурську конвенцію, що спрощує виконання міжнародних угод, укладених за результатами медіації. URL: <https://yur-gazeta.com/dumka-eksperta/ukrayina-pidpisala-singapursku-konvenciyu-shcho-sproshchue-vikonannya-mizhnarodnih-ugod-ukladenih-za.html>. (дата звернення: 01.02.2024).
397. Управління захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами. URL: <https://www.vingudpss.gov.ua/upravlinnya-zahistu-spozhivachiv2> (дата звернення: 01.02.2024).
398. Федан Д. М. Проблема захисту прав споживачів під час кризи. Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського URL: http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Pravo39674.doc.htm. (дата звернення: 01.02.2024).
399. Федеральна торгова комісія США подала до суду на Amazon через оформлення підписок “без згоди клієнтів” 2023 р. URL:

<https://www.ucsc.org.ua/federalna-torgova-komisiya-ssha-podala-do-sudu-na-amazon-za-oformlennya-pidpysok-bez-zgody-kliyentiv/> (дата звернення: 01.02.2024).

400. Федеральна торгова комісія США розпочала розслідування щодо OpenAI – WP. 2023 р. URL: <https://forbes.ua/news/federalna-torgova-komisiya-ssha-rozpochala-rozsliduvannya-shchodo-openai-the-washington-post-13072023-14780> (дата звернення: 01.02.2024).

401. Федорчак О. В. Інноваційний механізм державного управління: підходи до формування. *Ефективність державного управління*. № 33, 2012 р. С. 150- 157.

402. Федорчак О. В. Проектний підхід як інноваційний механізм державного управління. *Державне управління: теорія та практика*: електрон. наук. фах. вид. НАДУ. № 1, 2006 р.

403. Федорчак О.В. Класифікація механізмів державного управління. *Демократичне врядування*. № 1, 2008 р. URL : <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/jan/26465/ofedorchak.pdf>

404. Федорчак О.В. Проектний підхід як інноваційний механізм державного управління. *Державне управління: теорія та практика*: електрон. наук. фах. вид. НАДУ. № 1, 2006 р. URL: [http:// archive.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2006-1/txts/TEKNOLOGIYA/06fovmdu.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2006-1/txts/TEKNOLOGIYA/06fovmdu.pdf)

405. Федулова Л. І. Інноваційний механізм модернізації публічного управління в Україні. *Економічний вісник університету*. № 41 С. 83-89.

406. Федулова Л. І. Концептуальні засади управління інноваційним розвитком підприємств. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. № 2, 2014 р.

407. Філіпова Н. В. Зміна співвідношення понять “державне управління”, “публічне адміністрування”, “публічне управління” в системі суспільнополітичної трансформації. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014 р.

408. Фрончко В. Місце інноваційного права в сучасній системі права. *Актуальні проблеми правознавства*. № 4, 2017 р.

409. Фурса С. Я., Кармаза О.О. Основи споживчих знань. Захист прав споживачів: судова та адвокатська практика: науково-практичний посібник. К.: Видавець Фурса С.Я. : КНТ, 2009 р.

410. Ханик-Посполітак Р. Ю. Правове регулювання захисту прав споживачів в Україні та ЄС: порівняльний аспект. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9771bd73-d7b6-45f0-95ea-7a2a72dd921b/content> (дата звернення: 01.02.2024).

411. Хачатурян Х. В. Інновації в державному управлінні: Монографія. К.: Видво НАДУ, 2005 р. 252 с.

412. Хвалібота Р. І. Публічне управління у сфері організації функціонування органів юстиції у ЄС. *Наукові інновації та передові технології*. № 3, 2024 р.

413. Хижняк В. О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. *Науковий вісник: Херсонського державного університету. Економічні науки*. 2017р. № 27.С. 99-102.

414. Хименко О. А. Розвиток інноваційної діяльності та державне управління: деякі методологічні аспекти. *Бізнес Інформ*. № 1, 2020 р. С. 69–77.

415. Химчак В. В. Науково-методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованого механізму забезпечення сталого розвитку в систему публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 3, 2021 р.

416. Цивільний кодекс Галичини: пер. з нім. М. Мартинюка, О. Павлишинець. Івано-Франківськ: Вавилонська бібліотека, 2017 р. С. 272.

417. Цивільний кодекс України: Науково-практичний коментар (пояснення, тлумачення, рекомендації з використанням позицій вищих судових інстанцій, Міністерства юстиції, науковців, фахівців). Т. 1: Загальні положення / за ред. проф. І.В. Спасибо-Фатєєвої. Х.: ФО-П Колісник А.А., 2010. 320 с.

418. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15/ru/ed20131011#Text> . (дата звернення: 01.02.2024).

419. Цивільний процесуальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 40-41, 42, ст. 492).

420. Циганов О. Зарубіжний досвід ініціатив органів публічної влади щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг. URL: http://vjhr.sk/archive/2018_1/part_2/31.pdf (дата звернення: 01.02.2024).

421. Цимбал Б. М. Публічне управління безпекою особистості крізь призму соціального захисту та соціальної безпеки. *Публічне управління та митне адміністрування*, № 3 (34), 2022 р. С. 58-61.

422. Цифрова трансформація Держпродспоживслужби: проекти Е-споживач та Е-продукти. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-derzhprodspozhivsluzhbi-proekti-e-spozhivach-ta-e-produkti>. (дата звернення: 01.02.2024).

423. Чала Н. Д. Механізми публічного управління реалізацією збалансованого розвитку України до 2030 року. С. 172-174 URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/145529d7-cd9e-4b99-a6c1-bf817e203a57/content> . (дата звернення: 01.02.2024).

424. Человань С. В. Методи та інструменти управління ризиками при здійсненні інноваційної діяльності. *Review of transport economics and management*. Вип. № 3(19). 2020. С. 189-192.

425. Чепелюк М. І., Кущій С. С. Стратегії взаємодії компанії зі стейкхолдерами в забезпеченні сталого розвитку: глобальний аспект. *Бізнес Інформ*. 2020. № 12. С. 460–465.

426. Чепурко. Я. О. Використання зарубіжного досвіду щодо впливу громадянського суспільства на формування та реалізацію соці гуманітарної політики. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. № 7, 2021 р.

427. Чернокалова К. О. Роль механізмів державного управління у становленні та функціонуванні громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 4, 2020 р.

428. Черняк О. Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. *Форум права*. № 2, 2008 р. С. 458-464.

429. Чміль Г. Л. Трансформація поведінки економічних суб'єктів споживчого ринку в умовах цифровізації. Сучасні реалії фінансово-економічного розвитку регіонів, галузей, підприємств, бізнесу: монографія. Том 1 / за ред. Л. М. Савчук, Л. М. Бандоріної. Дніпро: Пороги, 2020. С. 374–383.

430. Чугаєв О. А., Захист прав споживачів в ЄС і трансформація бізнес-середовища в Україні. 2020 р.

431. Шаповал В. М. Конституційне право зарубіжних країн. Підручник. Київ, АртЕк, 2009 р.

432. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якості і сертифікації. Підручник, 2002 р. 20 с.

433. Швіндіна Г. О. Інновації у розвитку стратегічного менеджменту: від конкуренції до коопетиції. Маркетинг і менеджмент інновацій. № 1, 2017р.

434. Шевченківська весна: *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів і молодих вчених*. К.: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Інститут міжнародних відносин, 2017 р. Ч. 1. С. 177.

435. Шевченко Л. С. Типологізація інноваційної діяльності та інновацій в освітній сфері. URL: <https://openarchive.nure.ua/server/api/core/bitstreams/0bdb9b9d-4196-4a3f-b5f4-4378eef22708/content>. (дата звернення: 01.02.2024).

436. Шевчук С. В. Державне регулювання як важливий фактор активізації інноваційних процесів Україні. *Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України*. № 1, 2011 р.

437. Шереметьєва Л.А., Беца І. І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

438. Шестаковська Т. Л. Механізм реалізації державної політики комерціалізації інновацій у аграрному секторі України. *Державне управління у сфері державної безпеки та охорони громадського порядку*. № 6, 2018 р. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2018/6-2018/25.pdf> (дата звернення: 01.02.2024).

439. Шишак А. О. Систематизація наукових підходів щодо визначення сутності поняття “інновація в публічному управлінні”. *Державне будівництво*. № 2, 2020 р. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewById/1236600.pdf>. (дата звернення: 01.02.2024).

440. Шматков Д.І. Правові аспекти змісту цифрової компетентності: систематичний огляд літератури. *Право та інноваційне суспільство*. 2021. № 1. С. 169–176.

441. Шовкун І. Г., Дибчинська Я. С. Новий публічний менеджмент як концепція публічного управління. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. № 69, 2017 р. С. 195 – 201.

442. Шостак С.М. Комплексний механізм державного управління спільними з міжнародними фінансовими організаціями інвестиційними проєктами. *Наукові перспективи*. № 4, 2020 р. С. 104-113.

443. Шпекторенко І. В. Методологія публічного управління : навчальний посібник / уклад. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2018 р. 113 с.

444. Шульга Н. Д. Сутнісні характеристики поняття «державна освітня політика». *Державне управління: теорія і практика*. № 2, 2011. С. 1–7.

445. Юзифович Є. Є., Астапова Н. Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання послуг. *Право та державне управління*. № 3, 2016 р. С. 130–136.
446. Юринець З. В. Формування інноваційних стратегій: теорія, методологія, практика : монографія. Львів: СПОЛОМ, 2016 р. 412 с.
447. Ющенко Л. І. Застосування концепції «управління за результатами» у діяльності органів публічної влади. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Державне управління*. № 1, 2018 р. С. 172 – 177.
448. Ющенко Л. І. Напрями вдосконалення механізму впровадження інновацій в діяльності органів публічної влади. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 10, 2018 р.
449. Язвінська О. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах. *Юридична Україна*. №2, 2004 р. С. 55.
450. Язвінська О.М. Історія консумеризму: навч. посібник К.: КНТЕУ, 2000 р. С. 252
451. Як захистити себе від крадіжки особистих даних в Австралії. URL: <https://www.sbs.com.au/language/ukrainian/uk/podcast-episode/how-to-protect-yourself-from-identity-theft-in-australia-sbs-ukrainian/wprtl2nh7>. (дата звернення: 01.02.2024).
452. Як споживачу захистити свої права в умовах воєнного стану? URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=c4a1849f-4558-4410-9dce-1455f55feae8&title=YAkSpozhhivachuZakhistitiSvoiPravaVUmovakhVonnogoStanu->. (дата звернення: 01.02.2024).
453. Якайтис І. Б, Шестаковська Т. Л, Шульга Н. Д. Механізм публічного управління розвитком інвестиційного потенціалу транспортної галузі України. *Публічне управління і адміністрування*. № 2, 2022 р.
454. Якобчук В. П., Тищенко С. В., Пугачова Н. С. Інноваційні підходи до публічного управління в контексті інтелектуалізації суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. № 6, 2018 р.

455. Яковлев, Р. В., Іщенко, Ю. В. Потенціал використання великих даних в публічному адмініструванні. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*, (5(11)), 2020. С. 195-213.

456. Яновицька Г. Б. Альтернативні способи врегулювання спорів за участю споживачів. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Юридичні науки*. 2019. № 3. С. 58–63.

457. Яновицька Г. Б. Міжнародно-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України. *Право та державне управління: збірник наукових праць*. 2018. № 2. С. 77–82.

458. Яновицька Г. Б. Несправедливі умови у споживчих договорах. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції: науковий збірник Дніпропетровського національного університету імені О. Гончара*. 2019. № 4. С. 67–71.

459. Яновицька Г. Б. Права споживача у разі укладення та виконання кредитно-фінансових договорів. *Вісник Національного університету*

460. Яновицька Г. Б. Право споживача на безпеку придбаної продукції. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія юридична*. Львів: ЛьвДУВС, 2013. Вип. 3. С. 163–170.

461. Яновицька Г. Б. Право споживача на належну якість продукції. *Вісник Національної академії прокуратури України*. Національна академія прокуратури України. 2015. № 3 (41). С. 46–50.

462. Яновицька Г. Б. Право споживачів на інформацію щодо харчових продуктів за законодавством України та ЄС. *Науковий журнал «Приватне та публічне право»*. 2018. № 3. С. 17–21.

463. Яновицька Г. Б. Правове регулювання гарантійних зобов'язань за законодавством ЄС та України. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2018. № 2. С. 92–96.

464. Яновицька Г. Б. Проблемні питання цивільно-правової відповідальності за шкоду, завдану споживачу. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Право. Спеціальний випуск*. 2010. № 929. С. 257–261.

465. Яновицька Г. Б. Споживач у правовідносинах прокату. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції: науковий збірник Дніпропетровського національного університету імені О. Гончара*. 2018. № 2. С. 26–30.

466. Яновицька Г. Б. Споживач-замовник як сторона договору консалтингу. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія Юриспруденція*. Вип. 31. 2018. С. 92–95.

467. Яновицька Г. Б. Споживчий характер підрядних договорів. *Правові новели: науковий юридичний журнал*. 2018. № 4. С. 122–129.

468. Яновицька Г. Б. Фізична особа як споживач за договором особистої охорони. *Науковий вісник УжНУ. Серія «Право»*. 2018. Т. 1. № 49. С. 169–171.

469. Яновицька Г.Б. Участь громадян та їх об'єднань у забезпеченні захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми цивільного права: матер. міжнарод. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті О. А. Пушкіна; м. Харків, 2011 р.* С.168-170

470. 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, 2021. 34 с.

471. Яновицької Г. Б., Кучера В. О. Цивільне право України. Львів : “Новий світ” 2000, 2014 р. С. 428.

472. Яновицька Г. Б Міжнародні-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України. *Право та державне управління*. № 2, 2018 р. С. 77-81.

473. Amann, M., & Essig, M. (2015). Public procurement of innovation: empirical evidence from EU public authorities on barriers for the promotion of innovation. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 28(3), 282-292.

474. Bartošíková, R., Pitrová, K., & Taraba, P. (2013). Application of Project Management in Public Administration. University of defence/Czech Republic, 15.
475. Bobos O. Socio-economic aspects of consumer rights protection in Ukraine. The 6th *International scientific and practical conference “Topical aspects of modern scientific research”* (February 22-24, 2024) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2024 r. p. 250-252.
476. Bobos O. Strategies for increasing consumer awareness and their participation in the process of protection of rights. *The 6th International scientific and practical conference “Innovative development of science, technology and education”* (March 14-16, 2024) Perfect Publishing, Vancouver, Canada. 2024 r. p. p. 257-259.
477. Bobos O., Plazova T., Fihurna M., Kryvoshein V. Public policy in the context of political, military and financial risks: challenges and ways of implementation. *Revista Brasileira de Direito, Passo Fundo*, v. 19, n. 3, e4981, September-December, 2023. (P.1-22). DOI: <https://doi.org/10.18256/2238-0604.2023.v19i3>.
478. Bouckaert G. Modernizing the Rechtsstaat: Paradoxes of the Management Agenda. Berlin : Duncker & Humblot, 2002.
479. Brettel M., Friederichsen N., Keller M., Rosenberg M. How virtualization, decentralization and network building change the manufacturing landscape: An Industry 4.0 Perspective. *International Journal of Mechanical, Industrial Science and Engineering*. 2014. No. 1. Vol. 8. P. 37–44.
480. Burton D. Political economy and financial regulation: A comparative analysis of the consumer default debt market in the United States of America and the European Union. *Journal of Economic Geography*. 2019. 19(3). P. 705–722.
481. Castri, Maria; Palmigiano, Alessandro. Il codice del consumo commentato. Edizione, 2010. P. 25-32.
482. Ссра та gdpr: концептуально про захист персональних даних. 2019 р. URL: <https://cedem.org.ua/analytics/ссра-та-gdpr/>. (дата звернення: 01.02.2024).

483. Code de la consommation de France (Dernière modification: octobre 2017) URL: [http:// www. legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)
484. Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) URL: <https://www.facebook.com/CFPB/?locale>.
485. Digital Single Market: Commission calls for swift adoption of key proposals and maps out challenges ahead European Commission. URL: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_en.
486. Duch-Brown, N., Grzybowski, L., Romahn, A., Verboven, F. Are online markets more integrated than traditional markets? Evidence from consumer electronics. Journal of International Economics. 2021. URL : <https://ideas.repec.org/a/eee/inecon/v131y2021ics0022199621000532.html>.
487. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead-long live digital-era governance. Journal of public administration research and theory, 16(3), 467-494.
488. ERCAS European Research Centre for Anti-Corruption and State-Building (2020). Index of Public Integrity. URL: <https://integrity-index.org/data-download/>.
489. European Union consumer rights protection system. Analytical review. URL: <https://www.civic-synergy.org.ua/analytics/systema-zahystu-prav-spozhyvachiv-yevropejskogo-soyuzu-analitychnyj-oglyad/>.
490. FTC URL: <https://www.securitylab.ru/glossary/FTC/>.
491. Hall, M., Holt, R., & Purchase, D. (2003). Project sponsors under New Public Management: lessons from the frontline. International Journal of Project Management, 21(7), 495-502.
492. Gauld, R. (2007). Public sector information system project failures: Lessons from a New Zealand hospital organization. Government information quarterly, 24(1), 102- 114. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.02.010>.

493. Jaafari, A., & Manivong, K. (1998). Towards a smart project management information system. *International journal of project management*, 16(4), 249-265. URL: [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(97\)00037-9](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(97)00037-9).
494. Ke, Y., Wang, S., Chan, A. P., & Lam, P. T. (2010). Preferred risk allocation in China's public-private partnership (PPP) projects. *International Journal of Project Management*, 28(5), 482-492. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2009.08.007>.
495. Kodeks cywilny Rzeczypospolitej Polskiej: Ustawa z dnia kwietnia 1964r. URL: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU196401600>
496. Koppenjan, J., Veeneman, W., Van der Voort, H., Ten Heuvelhof, E., & Leijten, M. (2011). Competing management approaches in large engineering projects: The Dutch RandstadRail project. *International Journal of Project Management*, 29(6), 740-750.
497. Kovačič A. Benchmarking the Slovenian competitiveness by system of indicators. *Benchmarking : An International Journal*. 2007. Vol. 14, № 5. P. 553–574.
498. Krasnykov Y., Bobos O., Lavrinets ., Khabarova T. & Zozulia N. The Impact of Electronic Governance on the Quality of Public Services and Municipal Property Management. *Pakistan Journal of Criminology* Vol. 16, No. 01, January-March 2024. (P.201-216). DOI: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.1.201.216>.
499. Kruhlov V., Bobos O., Hnylianska O., Rossikhin V. & Kolomiiets Y. The Role of Using Artificial Intelligence for Improving the Public Service Provision and Fraud Prevention. *The Pakistan Journal of Criminology*. Vol 16, No 02, April-June 2024. (P: 913-928). DOI: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.2.913.928>.
500. Landow, P., & Ebdon, C. (2012). Public-private partnerships, public authorities, and democratic governance. *Public Performance & Management* 148 *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, VOL.21 No.8, August 2021 Review, 35(4), 727-752. URL: <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576350408>

501. Latynin M., Pastukh K, Tarasenko D., Shevchenko S., Munko A. Public administration in the economic sphere of Ukraine: strategic approach. Studies of applied economics. 2021.Vol.39, №5. URL: <https://cutt.ly/KTaYMsX>
502. Lee, S. K., & Yu, J. H. (2012). Success model of project management information system in construction. *Automation in construction*, 25, 82-93. URL: <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2012.04.015>.
503. Mamatova, T., Chykarenko, I., Chykarenko, O., Kravtsova, T. & Kravtsov, O. (2021). Information Systems in Project Management of The Public Sphere. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*. 2021. 21(8). 141-148.
504. Mamatova, T., Chykarenko, I., Chykarenko, O., Kravtsova, T. & Kravtsov, O. (2022). Innovative digital technologies in the pr-management specialists training for public administration bodies on the blended learning. *Revista Eduweb*, 16(3). 160-176.
505. Meyer, R., & Hammerschmid, G. (2006). Public management reform: An identity project. *Public policy and administration*, 21(1), 99-115. URL: <https://doi.org/10.1177%2F095207670602100107>
506. Mori, N., Okamura, M., Ohkawa, T. Economic Regulation in the Consumer Loans Market. *Atlantic Economic Journal*. 2020. № 48(4). P. 447–459.
507. Munns, A. K., & Bjeirmi, B. F. (1996). The role of project management in achieving project success. *International journal of project management*, 14(2), 81-87. URL: [https://doi.org/10.1016/0263-7863\(95\)00057-7](https://doi.org/10.1016/0263-7863(95)00057-7)
508. Olander, S. (2007). Stakeholder impact analysis in construction project management. *Construction management and economics*, 25(3), 277-287. <https://doi.org/10.1080/01446190600879125>
509. Ovcharuk E. Organizational and Regulatory Mechanisms of Interaction Between Public Administration and Business: Theoretical Aspects of the Definition. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/983/959>

510. Protecting Consumers from High-Cost Fintech Cash Advances URL: <https://www.nclc.org/>

511. RASFF – європейська система швидкого оповіщення про харчові продукти і корми. 2023 р. URL: <https://dpss.gov.ua/news/rasff-ievropeiska-systema-shvydkoho-opovishchennia-pro-kharchovi-produkty-i-kormy>

512. Rosacker, K. M., & Rosacker, R. E. (2010). Information technology project management within public sector organizations. *Journal of Enterprise Information Management*. 23 (5), 587-594. URL: <https://doi.org/10.1108/17410391011083047>

513. Rune Dahl Fitjar. Innovating in the periphery: Firms, values, and innovation in Southwest Norway Working papers series in Economics and Social Sciences. 2009. № 13. URL: www.imdea.org;

514. Salvia, M., Simoes, S. G., Herrando, M., Čavar, M., Cosmi, C., Pietrapertosa, F., ... & Di Leo, S. (2021). Improving policy making and strategic planning competencies of public authorities in the energy management of municipal public buildings: The PrioritEE toolbox and its application in five mediterranean areas. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 135, 110106. URL: <https://doi.org/10.1016/j.rser.2020.110106>

515. Santos, V., & Varajão, J. (2015). PMO as a key ingredient of public sector projects' success—position paper. *Procedia computer science*, 64, 1190-1199. URL: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.08.546>

516. Schraten J. Credit and debt in an unequal society: Establishing a consumer credit market in South Africa. *Restoring Consumer Sovereignty: How Markets Manipulate Us and What the Law Can Do About it*. 2020. P. 1–324.

517. Schwab K. The Fourth Industrial Revolution. *Foreign Affairs The Fourth Industrial Revolution: What It Means and How to Respond*. World Economic Forum. URL: <https://www.weforum.org/about/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab>.

518. Shepherd, E., Stevenson, A., & Flinn, A. (2010). Information governance, records management, and freedom of information: A study of local government authorities in

England. Government Information Quarterly, 27(4), 337–345.
DOI:10.1016/j.giq.2010.02.008

519. Too, E. G., & Weaver, P. (2014). The management of project management: A conceptual framework for project governance. *International Journal of Project Management*, 32(8), 1382-1394. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2013.07.006>

520. Tverdokhlib, O. (2022). State policy of digital development: global trends and ukrainian realities. *Civil security: Public administration and crisis management*, (1), 83-97.

521. Uncitral Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation (2018). URL: https://uncitral.un.org/ru/texts/mediation/modellaw/commercial_conciliation.

522. United Nations Department of Economic and Social Affairs Division for Public Institutions and Digital Government (2020). E-Government Index. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center>.

523. World Bank (2020). URL: <https://ppi.worldbank.org/en/customquery>

524. Vedres, A. Inventions and globalization: Innovation potential by countries. URL: <http://www.invention-iffia.ch>.

525. Yanovytska G. Die Erprobung des ABGB im Gebiet Galiziens und sein Einfluss auf die heutige Zivilgesetzgebung in der Ukraine. 200 Jahre ABGB – Ausstrahlungen Die *Bedeutung der Kodifikation für andere Staaten und andere Rechtskulturen*. Wien. 2011. Manzsche Verlags-und Universitätsbuchhandlung. P.149.

526. Young, R., Young, M., Jordan, E., & O'Connor, P. (2012). Is strategy being implemented through projects? Contrary evidence from a leader in New Public Management. *International Journal of Project Management*, 30(8), 887-900. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2012.03.003>

527. Yurynets Z., Bayda B., Petruch O. Country's economic competitiveness increasing within innovation component. *Economic Annals*. XXI. 2015. № 9-10. P. 32-35.

528. Zhang, X. S., & Cui, J. C. (1999). A project evaluation system in the state economic information system of china an operations research practice in public sectors. *International Transactions in Operational Research*, 6(5), 441-452. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1475-3995.1999.tb00166>.

ДОДАТКИ

Довідки про впровадження

041015

Приватне акціонерне товариство
«Вищий навчальний заклад
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ»



The Private Joint-Stock Company
«Higher Education Institution
«Interregional
Academy
of Personnel Management»

Україна, 03039, Київ-39, вул. Фрометівська, 2,
Тел. +38 (044) 490-95-00, maup.com.ua
e-mail: iapm@iapm.edu.ua

2, Frometivs'ka Str., 03039 Kyiv, Ukraine,
Tel. +38 (044) 490-95-00, maup.com.ua
e-mail: iapm@iapm.edu.ua

"26" жовтня 2024 № 827/1

ДОВІДКА

про впровадження результатів наукової роботи
здобувача наукового ступеня доктора наук за спеціальністю
25.00.02 – механізми державного управління
Бобося Олександра Леонідовича

Дослідження Бобося О.Л. на тему "Теоретико-методологічні засади інноваційних механізмів публічного управління в контексті захисту прав споживачів у сучасній Україні" виконане відповідно до наукової роботи НДР Міжрегіональної Академії управління персоналом на тему "Розвиток публічного управління та адміністрування в умовах системних галузевих реформ: соціальні, економічні, безпекові та культурні аспекти" (номер державної реєстрації 0119U100491).

Здобувачем детально розглянуті теоретичні та методологічні аспекти інноваційних механізмів публічного управління, зокрема в контексті захисту прав споживачів в умовах воєнного стану. Автор здійснив аналіз сучасних концепцій та підходів у галузі публічного управління, які мають значення для забезпечення захисту прав споживачів. Здобувач визначив організаційні засади публічного управління, враховуючи специфіку сучасного українського суспільства та його потреб у сфері захисту прав споживачів.

Результати дослідження Бобося О.Л. використані для розробки та впровадження інноваційних підходів у системі публічного управління в Україні, спрямованих на покращення рівня захисту прав споживачів.

Науковий керівник теми НДР,
доктор наук з державного управління,
професор



І. А. Семенець-Орлова

МАУП





ПІВНІЧНЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ
СЛУЖБИ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ
БЕЗПЕЧНОСТІ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ
ТА ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ НА
ДЕРЖАВНОМУ КОРДОНІ
ВІДДІЛ ПРИКОРДОННОГО
ІНСПЕКЦІЙНОГО КОНТРОЛЮ
„БОРИСПІЛЬ”

Міжнародний аеропорт „Бориспіль”,
м. Бориспіль, Київська область, 08307

NORTHERN INTER-REGIONAL MAIN
ADMINISTRATION OF THE STATE
SERVICE OF UKRAINE ON FOOD
SAFETY AND CONSUMER
PROTECTION AT THE STATE
BORDER
UNIT OF BORDER
INSPECTION CONTROL
„BORISPIIL”

International airport „Boryspil”,
Boryspil city, Kyiv region, 08307

№ 478-22 від 15 вересня 2022 р.

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження

Бобося Олександр Леонідовича на тему: «Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні», що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління

Результати досліджень здобувача, що отримані при виконанні його дисертаційної роботи «Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні», були використані у діяльності відділу прикордонного інспекційного контролю «Бориспіль» Північного міжрегіонального головного управління Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів на державному кордоні (далі - ВПІК «Бориспіль»).

Практичні розробки Бобося О.Л. були використані у діяльності ВПІК «Бориспіль» під час здійснення пропуску через державний кордон України осіб, транспортних засобів, вантажів, виявлення та припинення незаконного їх переміщення, а також утримання режиму в пунктах пропуску через державний кордон.

Зокрема було використано теоретичні положення щодо механізмів виявлення та неясних товарів, що захищає права споживачів від придбання неоригінальної продукції. Дисертантом систематизовано нормативні акти, що регулюють права споживачів, зокрема право на безпеку та якість товарів та послуг. Під час дослідження було виявлено наступні неузгодженості та проблеми: розбіжності між національними та міжнародними стандартами; неоднозначність у законодавчих формулюваннях; прогалини у законодавстві про захист прав споживачів; недостатня увага до сучасних видів ризиків; недостатня увага щодо інтеграційної координації; проблеми із застосуванням і дотриманням законодавства.

Для вирішення цих проблем у здобувачем запропоновано рекомендації, які включають оновлення існуючого законодавства, посилення контролю за його дотриманням, а також забезпечення кращої координації між різними державними органами влади і адаптацію до сучасних викликів у сфері захисту прав споживачів.

Начальник відділу прикордонного
інспекційного контролю «Бориспіль»



Свєтл БОНДАР

Благодійна організація
БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
«ОБЕРІГ»



02166, Україна, м. Київ, вул. Курчатова 11, 122
телефони 044 519 40 21, 063 262 30 88

Вих. №44/2022

від «17» листопада 2022 р.

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні засади
публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”,
що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного
управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління**

Результати досліджень Бобося О.Л., що отримані при виконанні його дисертаційної роботи “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, були використані у діяльності Благодійної організації благодійний фонд “ОБЕРІГ” (далі – Благодійний фонд).

Практичні розробки здобувача були використані Благодійним фондом у наданні консультаційних послуг та підтримки споживачам, які зіткнулися з порушенням їх прав, на основі дослідження ефективних механізмів вирішення споживчих конфліктів. Благодійний фонд забезпечив навчання та підготовку консультантів, які спеціалізуються на питаннях захисту прав споживачів, з використанням матеріалів і методів, розроблених у ході дослідження.

Ці заходи дозволили Благодійному фонду надавати ефективну підтримку споживачам, посилюючи їх можливості у захисті своїх прав та забезпечуючи належний юридичний супровід у випадках конфліктів з постачальниками товарів і послуг.

З повагою,
директор БФ «ОБЕРІГ»



М.Б. Рубан

Відповідальний – Рубан Макар Борисович
063 262 30 88

Громадська організація

«Громадська варта Деснянського району міста Києва»

02217, м. Київ, пр-т. В. Маяковського, 77, оф. 170, тел. 096-920-01-03

№ 30-08 / 2022

30.08.2022р.

ДОВІДКА

*про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю
25.00.02 – механізми державного управління*

Результати досліджень здобувача, що отримані при виконанні його дисертаційної роботи “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, були використані у діяльності Громадської організації “Громадська варта Деснянського району міста Києва” (далі – ГО).

Практичні розробки Бобося О.Л. були використані у діяльності ГО з метою стимулювання активної участі громадян у процесах моніторингу та захисту своїх прав як споживачів. У рамках цих досліджень була впроваджена освітня програма для споживачів “Сучасний споживач: права та можливості”, де споживачі вирішували практичні завдання та кейси, підвищуючи свою обізнаність та навички захисту своїх прав.

Конкретні заходи, які були реалізовані, включають:

- організація інформаційних кампаній, спрямованих на підвищення обізнаності громадян про їх права як споживачів та методи їх захисту;
- проведення освітніх заходів, таких як тренінги та семінари, для навчання громадян, як виявляти порушення їх прав як споживачів та як діяти в таких ситуаціях;
- розробка та впровадження онлайн-платформ або гарячих ліній, де споживачі могли повідомляти про свої проблеми, скарги та отримувати консультації;
- рекрутування та навчання волонтерів, які допомагали в організації моніторингу та захисту прав споживачів, а також участі в інформаційних кампаніях;
- використання місцевих ЗМІ для розповсюдження інформації про права споживачів та актуальні проблеми в цій сфері;
- проведення відкритих зустрічей, на яких громадяни могли обговорювати проблеми захисту прав споживачів і пропонувати рішення.

Ці заходи були спрямовані на підвищення активності громадян у процесах захисту своїх прав та забезпечення більш ефективного моніторингу ситуації в сфері споживчих прав

Керівник ГО «Громадська варта
Деснянського району міста Києва»



Андрєєв Ю.І.



ДЕПУТАТ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ІХ СКЛИКАННЯ

«05» Грудня 2023 р.

№ 08/279/09/257-138

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні
засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у
сучасній Україні”, що представлена на здобуття наукового ступеня
доктора наук з державного управління за спеціальністю
25.00.02 – механізми державного управління**

Результати досліджень Бобося О.Л., отримані при виконанні його дисертаційної роботи на тему “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, знайшли своє застосування у діяльності депутата міської ради, зокрема під час опрацювання рішень та розпоряджень, що регулюють питання публічного управління у сфері захисту прав споживачів:

- результати досліджень допомогли у формулюванні та обґрунтуванні ключових положень рішень та розпоряджень, спрямованих на покращення механізмів захисту прав споживачів;
- внесення пропозицій щодо нових методів та інструментів публічного управління, які б забезпечили ефективніший захист споживачів;
- використання досліджень для виявлення та аналізу проблемних аспектів у чинних рішеннях та розпоряджень про захист прав споживачів;
- підготовка рекомендацій щодо змін та поправок до існуючих рішень та розпоряджень для підвищення їх ефективності;
- використання даних та висновків дослідження для обґрунтування позицій під час громадських обговорень;
- просвітницька діяльність, направлена на інформування громадськості про важливість захисту прав споживачів та необхідність вдосконалень у цій сфері;

- залучення фахівців та експертів, включаючи автора дослідження, для консультування щодо складних аспектів захисту прав споживачів;
- ініціювання співпраці між органами місцевого самоврядування для забезпечення комплексного підходу до вирішення проблем у сфері захисту прав споживачів.

Використання цих досліджень дозволило спрямувати зусилля на створення більш ефективних та справедливих механізмів захисту прав споживачів, а також забезпечити більшу прозорість та відповідальність у сфері публічного управління.

Депутат КМР



Інна ЯРМОЛЕНКО



ДОБРОВОЛЬЧЕ ФОРМУВАННЯ № 31 ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ м. Києва «КИЇВ»

02232, м. Київ, вул. С. Лифаря, буд. 8 spilka.af.desn.k@ukr.net

big 12 серпня 2023 р. № 41

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні засади
публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, що
представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного
управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління**

Дослідження, проведені Олександром Бобосем у рамках його докторської дисертації з фокусом на теоретичних та методологічних підходах до публічного управління в аспекті захисту прав споживачів в Україні, знайшли своє застосування не лише в теоретичному, але й у практичному плані. Їх використання в Добровольчому формуванні № 31 територіальної громади міста Києва (далі – ДФТГ) демонструє цінність дослідження для розширення можливостей місцевих спільнот у вирішенні конкретних соціальних питань та підвищенні рівня захисту прав споживачів.

У рамках цих досліджень була впроваджена освітня програма “Сучасний споживач: права та можливості”. Метою освітньої погроми є допомога учасникам ДФТГ та військовослужбовцям глибше зрозуміти важливість активної участі у процесах публічного управління та надати їм необхідні знання та навички для ефективного застосування законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Ключовим аспектом впровадження є також розбудова партнерств між різними зацікавленими сторонами, включаючи бізнес, неприбуткові організації, освітні установи та міжнародні агенції. Така співпраця може сприяти обміну знаннями, досвідом та ресурсами, зміцнюючи тим самим зусилля, спрямовані на захист прав військових та підвищення якості публічного управління.

Результати дослідження Олександра Бобося є практичним інструментом для зміцнення демократичних інститутів, підвищення рівня життя громадян та створення більш справедливої та відповідальної системи публічного управління.

Командир
добровольчого формування № 31
територіальної громади м. Києва «КИЇВ»



Валерій ПЕРЕДРІЙ



УКРАЇНА

**ДЕСНЯНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

просп. Червоної Калини, 29, м. Київ, 02225, тел. (044) 515 77 75, (044) 515 66 66,

E-mail: rda.desnianska@kyivcity.gov.ua Код ЄДРПОУ 37415088

E-mail для електронних звернень громадян: vrzg_desnrda@kmda.gov.ua

2023-471 № 05-1110171

на № 471 від 07.02.2023р.

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні засади
публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, що
представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного
управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління

Результати досліджень здобувача, що отримані при виконанні його дисертаційної роботи “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, були використані у діяльності Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Державна адміністрація).

Практичні розробки Бобося О.Л. були використані у діяльності Державної адміністрації в частині налагодження партнерства з іншими державними органами, громадськими організаціями та приватним сектором для ефективного захисту прав споживачів. Важливим аспектом впровадження стало створення та реалізація освітньої програми для державних службовців “Захист прав споживачів: законодавство та практика”. Ця програма надала державним службовцям необхідні знання та навички для ефективного застосування законодавства у сфері захисту прав споживачів, включаючи вирішення практичних завдань та розробку власних освітніх проєктів.

Наукові дослідження здобувача були використані для створення ефективних механізмів взаємодії та координації з іншими урядовими установами, що відповідають за захист прав споживачів, зокрема це включало обмін інформацією,

спільні проекти та координацію дій. Такі ініціативи сприяли створенню більш прозорої, відповідальної та ефективної системи захисту прав споживачів, залучаючи різні сторони до спільної роботи та посилюючи взаємодію між ними.

З повагою
В.о. голови



Ірина АЛЕКСЄЄНКО



**РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

вул. Соборна, 12А, м. Рівне, 33028, тел. (0362) 26-25-25, факс 63-63-82,
e-mail: rivnerada.general@gmail.com, web: rivnerada.gov.ua, Код ЄДРПОУ 04057758

08.01.2024 № 08-26

на № _____

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні
засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній
Україні”, що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з
державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного
управління**

Результати досліджень Бобося О.Л., отримані при виконанні його дисертаційної роботи на тему “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, були використані в діяльності Рівненської міської ради, зокрема у частині залучення громадськості та недержавних організацій (далі – НДО) до процесу моніторингу та впровадження заходів у сфері захисту прав споживачів.

Здобувачем ініційовано створення партнерських відносин з НДО, які спеціалізуються на захисті прав споживачів (спільні дослідження, розробку проєктів, а також організацію заходів, спрямованих на підвищення обізнаності громадян). Важливою частиною процесу є забезпечення платформи для громадських обговорень, де споживачі та представники громадськості можуть висловлювати свої погляди, проблеми та пропозиції.

Застосування цих кроків сприяло зміцненню системи захисту прав споживачів, забезпечуючи більшу прозорість, відповідальність та ефективність у сфері публічного управління.

Заступник міського голови

Артем ГАНУЩАК

ЗАТВЕРДЖУЮ

Т.в.о. проректора з наукової роботи
та інноваційної діяльності
Національного університету
біоресурсів і природокористування
України, доктор економічних наук,
професор

Вадим Ткачук

ПОГОДЖЕНО

Проректор з науково-педагогічної
роботи та розвитку
Національного університету
біоресурсів і
природокористування України,
доктор економічних наук,
професор, академік НААН

Сергій КВАША

2024 р. « » 2024 р.

А К Т

про впровадження/використання результатів докторської дисертаційної роботи у навчальний процес

Даним актом стверджується, що результати дисертаційної роботи на тему: «Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні», що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 — механізми державного управління виконаної Бобось Олександром Леонідовичем впроваджено у навчальну програму при викладанні дисциплін «Державне та галузеве управління», «Місьцеве самоврядування» на кафедрі публічного управління, менеджменту інноваційної діяльності та дорадництва навчально-наукового інституту неперервної освіти і туризму у процесі підготовки здобувачів вищої освіти ОС Магістр із спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» (освітня програма Публічне управління та адміністрування) у Національному університеті біоресурсів і природокористування України. Зокрема результати досліджень Бобося О.Л. були використані у наступних аспектах:

- *удосконалення навчально-методичного комплексу*: використання досліджень для створення навчальних посібників, методичних рекомендацій та інших матеріалів, які забезпечують глибоке розуміння теоретичних та практичних аспектів захисту прав споживачів; інтеграція новітніх знань та практичних рекомендацій у дисциплінах «Державне та галузеве управління», «Місьцеве самоврядування»;
- *підвищення якості аудиторних занять*: використання результатів досліджень для розробки практичних вправ, кейс-стаді та аналізу реальних ситуацій, що допомагає студентам краще зрозуміти реалії захисту прав споживачів; організація обговорень та дебатів на основі досліджень, що сприяє розвитку критичного мислення та аналітичних навичок студентів;
- *розвиток нових напрямків дослідження*: мотивація студентів та викладачів до проведення власних досліджень у сфері публічного

- управління та захисту прав споживачів; впровадження нових тем та напрямків досліджень, заснованих на результатах роботи дисертанта;
- *підготовка кваліфікованих фахівців*: підготовка фахівців, які мають сучасні знання та практичні навички у сфері публічного управління, здатних ефективно вирішувати проблеми захисту прав споживачів; формування у студентів відповідального ставлення до питань захисту споживачів та розуміння їх ролі у публічному управлінні.

Таким чином, використання практичних розробок Бобося О.Л. у діяльності ННІ неперервної освіти і туризму НУБіП України значно підвищує якість освітніх програм та сприяє підготовці висококваліфікованих фахівців у сфері публічного управління, в частині захисту прав споживачів.

Директор навчально-наукового інституту
неперервної освіти і туризму
доктор юридичних наук, професор



Іван ГРИЦЕНКО

Завідувач кафедри публічного управління,
менеджменту інноваційної діяльності
та дорадництва,
доктор наук з державного
управління, доцент



Сергій ПРИЛІПКО



БУЧАНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
БУЧАНСЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ
(УСВП Бучанської РДА)**

вул. Довженка Олександра, 18, смт Макарів, Бучанський р-н., Київська обл., 08001,
тел. 096 321 02 24, E-mail: uszn-bucharda@ukr.net, код ЄДРПОУ 44370884

№ 0124-5 від 30.04. 2024 р

на № 21-1 від 10.04. 2024 року

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження

Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління

Результати досліджень Бобося О.Л., отримані при виконанні його дисертаційної роботи на тему “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, були використані в діяльності Виконавчого комітету Бучанської міської ради.

Надані дисертантом матеріали дали можливість визначити пріоритетні завдання щодо реалізації “Стратегії розвитку Бучанської міської об’єднаної територіальної громади на період до 2029 року”, зокрема за програмою “Комфортні умови життя людини”: стратегічні цілі “Безпека життя і правопорядок”, “Створення комфортної інфраструктури”, “Розвиток соціальної інфраструктури та сфери послуг”.

Автором запропоновано підходи щодо оцінки потреб громади у інфраструктурі та послугах, що дозволило визначити ключові напрямки для розвитку соціальної інфраструктури та сфери послуг. Використання даних підходів сприяло розробці обґрунтованих рішень, заснованих на аналізі існуючих потреб та перспектив розвитку громади.

Начальник управління



Тетяна ГОРБАЧЕНКО



**УПРАВЛІННЯ МОЛОДІ ТА СПОРТУ
КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

пл. Героїв Майдану, 1, м. Кропивницький-22, 25022, тел. (0522) 32-23-58,
email: public@uma.kr-admin.gov.ua код згідно з ЄДРПОУ 43653533

001070: 2024 № 1403/2024

на № 53-41 від 14.03.2024р.

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: "Теоретико-методологічні засади
публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній
Україні", що представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з
державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного
управління**

Результати досліджень Бобося О.Л., отримані при виконанні його дисертаційної роботи на тему "Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні", знайшли своє застосування у діяльності Кіровоградської обласної державної адміністрації. На основі рекомендацій дисертанта було ініційоване обговорення стратегічної програми, яка визначає напрями політики захисту прав споживачів на регіональному рівні, включаючи механізми моніторингу та оцінки ефективності заходів.

Така стратегічна програма спрямована на створення стійкої та ефективної системи захисту прав споживачів, яка базується на сучасних теоретико-методологічних засадах публічного управління та адаптована до специфіки регіонального контексту Кіровоградської області. Завдяки цьому вдається не тільки захищати інтереси споживачів, але й сприяти розвитку справедливих та прозорих ринкових відносин.

Начальник управління



Володимир Тесля 32 22 66

Андрій ЩЕТИНА



НАРОДНИЙ ДЕПУТАТ УКРАЇНИ

вул. М. Грушевського, 5, м. Київ, 01008, www.rada.gov.ua

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Бобося Олександра Леонідовича на тему: “Теоретико-методологічні засади
публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, що
представлена на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного
управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління

Дослідження, проведені О.Л. Бобосем у рамках його докторської дисертації на тему “Теоретико-методологічні засади публічного управління у сфері захисту прав споживачів у сучасній Україні”, стали корисними у моїй професійній діяльності, під час здійснення депутатських повноважень.

Ці знання були використані при розробці та аналізі законопроектів, які стосуються публічного адміністрування та захисту прав споживачів. Їх впровадження сприяло розробці та аргументації важливих аспектів цих законопроектів, метою яких є підвищення ефективності захисту прав споживачів.

Використовуючи отримані здобувачем знання у сфері теоретичних та методологічних основ публічного управління, вдалося глибше зануритись у процес аналізу та розробки законодавчих ініціатив, спрямованих на захист прав споживачів. Це включало детальний розгляд існуючих прогалин у законодавстві та визначення найбільш ефективних шляхів їх усунення. Особливу увагу при цьому було приділено забезпеченню, щоб нові нормативні акти не лише враховували потреби сучасного суспільства в захисті прав споживачів, але й сприяли створенню стійкої системи публічного управління, яка була б здатна ефективно реагувати на майбутні виклики. Таким чином, вдалося не лише підвищити стандарти захисту прав споживачів, але й зміцнити довіру громадян до державних інститутів, підвищити рівень їх відповідальності та відкритості.

Завдяки застосуванню наукового підходу і глибокого аналізу, вдалося досягти значних покращень у законодавчому процесі. Це не лише сприяло створенню більш ефективних механізмів захисту прав споживачів, але й забезпечило міцну основу для подальшого розвитку законодавства в цій важливій сфері, враховуючи потреби суспільства та виклики сучасності.

Народний депутат України

Павло ФРОЛОВ

23.04.2024

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**А. В яких опубліковані основні наукові результати дисертації:****Статті у наукових фахових виданнях України:**

1. Бобось О. Теоретичні аспекти застосування інноваційних механізмів у публічному управлінні: виклики та перспективи. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2023. № 3 (81). С. 182–187. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2023.3.30>.
2. Бобось О. Роль технологій у забезпеченні ефективності інноваційних механізмів у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2023. Том 34 (73). № 3. С. 160–165. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2023.3/25>.
3. Бобось О. Стратегії інноваційного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2023. Том 34 (73). № 6. С. 110–114. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2023.6/18>.
4. Бобось О. Вплив інноваційних механізмів на підвищення ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2023. № 4 (82). С. 105–109. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2023.4.18>.
5. Бобось О. Інноваційні стратегії управління ризиками для забезпечення захисту прав споживачів у сучасному публічному секторі України. *Право та державне управління*. 2023. № 4. С. 354–359. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.4.46>.
6. Бобось О. Захист прав споживачів у глобальному економічному просторі: виклики глобалізації та транснаціонального бізнесу. *Інвестиції практика та досвід*. Вересень, 2023. № 18. С. 207–209. DOI: [10.32702/2306-6814.2023.18.206](https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.18.206).
7. Бобось О. Державні гарантії споживачів у цифровому середовищі: проблеми і перспективи розвитку в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2023. № 36. С. 18–22. DOI: <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2023.36.3>.
8. Бобось О. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2023. № 3 (38). С. 17–20. DOI: <https://doi.org/10.32782/2310-9653-2023-3.2>.
9. Бобось О. Роль громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів: досвід країн Європейського Союзу. *Право та державне управління*. 2023. № 3. С. 71–76. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.3.10>.

10. Бобось О. Електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні: технологічні інновації та виклики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2023. № 9. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.9.13>.

11. Бобось О., Майстренко К. Виклики та перспективи розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні: емпіричне дослідження. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2023. № 38. С. 233–238. DOI: <https://doi.org/10.32782/rpta2663-5240-2023.38.42>. *Особистий внесок: автором проведено емпіричне дослідження (збір та аналіз даних) щодо викликів та перспектив розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні*.

12. Бобось О. Механізми взаємодії між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів: муніципальний, регіональний та національний рівні. *Інвестиції практика та досвід*. 2024. № 3. С. 165–169. DOI: [10.32702/23066814.2024.3.165](https://doi.org/10.32702/23066814.2024.3.165).

13. Бобось О. Переваги та недоліки саморегулювання у сфері захисту прав споживачів: досвід країн Європейського Союзу. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. Лютий, 2024. № 2. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.10>.

14. Бобось О., Майстренко К. Нормативно-правове забезпечення публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2024. № 1. С. 149–154. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2024.1.24>. *Особистий внесок: автором систематизовано та проаналізовано нормативно-правові акти, що регулюють сферу захисту прав споживачів в Україні з метою розуміння поточного стану законодавства та виявлення прогалин або необхідних змін*.

15. Бобось О. Інтерактивність та залучення споживачів у процес публічного управління захистом їх прав в Україні. *Наукові перспективи*. 2024. № 2 (44). С. 137–145. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-11\(41\)](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-11(41)).

16. Бобось О. Роль медіа у публічному управлінні захистом прав споживачів в Україні. *Інвестиції практика та досвід*. 2024. № 6. С. 246–250. DOI: [10.32702/2306-6814.2024.6.246](https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.6.246).

17. Бобось О. Аналіз існуючих механізмів захисту прав споживачів в Україні. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. № 3. С. 156–165. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-3\(21\)-156-165](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-3(21)-156-165).

18. Бобось О. Структурно-функціональна модель публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Публічне адміністрування та національна безпека*. 2024. № 2. DOI: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-20242>.

Статті, опубліковані у закордонних виданнях, проіндексованих у базах даних Web of Science Core Collection та/або Scopus

19. Bobos O., Plazova T., Fihurna M., Kryvoshein V. Public policy in the context of political, military and financial risks: challenges and ways of implementation. *Revista Brasileira de Direito, Passo Fundo*. September–December, 2023. V. 19, n. 3, e4981. P. 1–22. DOI: <https://doi.org/10.18256/2238-0604.2023.v19i3>. **Web of Science**. *Особистий внесок: проведено аналіз сучасних політичних, військових та фінансових ризиків, що стоять перед державами та*

міжнародними спільнотами, що дозволило ідентифікувати ключові загрози та потенційні виклики для стабільності та безпеки.

20. Krasnykov Y., **Bobos O.**, Lavrinets I., Khabarova T., Zozulia N. The Impact of Electronic Governance on the Quality of Public Services and Municipal Property Management. *Pakistan Journal of Criminology*. January–March 2024. Vol. 16. No. 01. P. 201–216. DOI: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.1.201.216>. **Scopus**. *Особистий внесок*: полягає у проведенні аналізу та оцінці впливу електронного урядування на якість надання публічних послуг та управління муніципальною власністю; включає дослідження сучасних технологій, їхніх переваг та можливих викликів у контексті захисту прав споживачів.

21. Kruhlov V., **Bobos O.**, Hnylianska O., Rossikhin V., Kolomiets Y. The Role of Using Artificial Intelligence for Improving the Public Service Provision and Fraud Prevention. *The Pakistan Journal of Criminology*. April–June 2024. Vol 16. No 02. P. 913–928. DOI: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.2.913.928>. **Scopus**. *Особистий внесок*: здійснено аналіз можливостей використання штучного інтелекту для покращення надання державних послуг та запобігання шахрайству.

В. Які додатково відображають наукові результати дисертації:

Тези конференцій, круглих столів, комунікативних заходів

22. Бобось О. Вплив глобальних криз на захист прав споживачів та можливості публічного управління в Україні. *Сучасні загрози глобальній та регіональній безпеці*: матер. Міжнар. наук.-практ. Інтерн.-конф. (м. Одеса, 29 жовт. 2023 р.) / уклад. А. Полухіна; ГО «ГУЕЦ». Одеса: Фенікс, 2023. С. 329–331.

23. Бобось О. Забезпечення якості товарів та послуг в Україні: нормативно-правове регулювання. *Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики*: матер. X Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених (м. Полтава, 9 лист. 2023 р.). Полтава, 2023. С. 17–18. URL: <https://biotechuniv.edu.ua/wp-content/uploads/2024/01/015-stud-zb-2.pdf>.

24. Бобось О. Взаємодія між глобальними тенденціями та національними практиками у контексті публічного управління в сфері захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми розвитку освіти і науки в умовах світових тенденцій та національної практики*: зб. наук. праць і матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (21 лист. 2023 р.) / гол. ред. Р. М. Колісніченко. Кропивницький: Центрально-Українське видавництво, 2023. С. 179–181.

25. Бобось О. Ефективність публічного управління у сфері захисту прав споживачів в умовах глобалізації. *Збереження національної ідеї та національної самосвідомості українського народу в контексті історичних подій XX–XXI століть*: зб. наук. пр. Хмельницького ін-ту МАУП. Хмельницький: Вид-во МАУП, 2023. Вип. 16. С. 25–28.

26. Бобось О. Публічне управління у сфері захисту прав споживачів як ключовий елемент державотворення в Україні. *Актуальні питання державотворення та захисту прав людини в Україні*: зб. наук. пр. / гол. ред. Л. Г. Білий. Хмельницький: Вид-во Хмельниц. ін-ту МАУП, 2024. № 13. С. 32–36.

27. Бобось О. Етапи розвитку публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Публічне управління в Україні: історичний досвід та перспективи розвитку*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 20 лют. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Н. М. Корчак, Л. В. Гонюкової. Київ: Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, 2024. С. 11–13.

28. Bobos O. Socio-economic aspects of consumer rights protection in Ukraine. *Topical aspects of modern scientific research: proceedings of the 6th International scientific and practical conference* (February 22–24, 2024). Tokyo, Japan: CPN Publishing Group, 2024. P. 250–252.

29. Bobos O. Strategies for increasing consumer awareness and their participation in the process of protection of rights. *Innovative development of science, technology and education: proceedings of the 6th International scientific and practical conference* (March 14–16, 2024). Vancouver, Canada: Perfect Publishing, 2024. P. 257–259.

30. Бобось О. Етичні виміри у публічному управлінні захисту прав споживачів. *Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти*: матер. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 бер. 2024 р.): у 2-х ч. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2024. Ч. II. С. 424–426. DOI: 10.31733/15-03-2024/2.

31. Бобось О. Л. Трансформація публічного управління в контексті глобалізаційних викликів: від традиційних моделей до інноваційних стратегій в сфері захисту прав споживачів. *Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього*: матер. щоріч. Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 24 квіт. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Т. П. Паламарчук. Київ: ННІ ПУДС КНУ, 2023. С. 52–54.

32. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Вплив євроінтеграції на розвиток публічного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні. *Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ*: матер. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Івано-Франківськ, 31 травн. 2024 р.) / за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2024. С. 684–686. *Особистий внесок: проведено аналіз європейського досвіду та його адаптацію в українському контексті для забезпечення більш ефективного управління та захисту прав споживачів.*

33. Bobos O. L. Methodological aspects of research innovative mechanisms of public administration. *Science and society: modern trends in a changing world: proceedings of the 6th International scientific and practical conference*. Vienna, Austria: MDPC Publishing, 2024. P. 370–375.

34. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Цифровізація у сфері захисту прав споживачів в Україні. *Наукові горизонти XXI століття: мультидисциплінарні дослідження*: матер. Міжнар. наук. конф. Ужгород, 2024. С. 807–810. URL: www.uitei.kiev.ua/page/mizhnarodna-naukova-konferenciya-naukovi-goryzonty-hhi-stolittya-multydyscyplinarni#Про%20конференцію. *Особистий внесок: автором*

вивчено роль цифровізації у процесах захисту прав споживачів, аналізуючи нормативні та правові аспекти, що стосуються цифрових інновацій в Україні.

35. Бобось О. Л., Майстренко К. М. Зміни в законодавстві та регуляторні адаптації у сфері захисту прав споживачів під час воєнного стану в Україні. *Публічне управління XXI століття: нові виклики і трансформації в умовах війни*: зб. наук. матер. XXIV Міжнар. наук. конгресу. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2024. С. 341–344. *Особистий внесок: аналіз та оцінка законодавчих та регуляторних змін, впроваджених у зв'язку з воєнним станом.*

АНКЕТА

Споживачі у сфері захисту прав споживачів

1. Як часто ви користуєтеся послугами або повертаєте товари, які підпадають під захист прав споживачів?

- A. Часто
- B. Кілька разів на тиждень
- C. Раз на тиждень
- D. Кілька разів на місяць
- E. Раз на місяць або рідше

2. Чи ви вважаєте, що у вас є достатньо інформації про ваші права як споживача?

- A. Так
- B. Ні
- C. Не впевнений(а)

3. Чи вам вдалося вирішити конфлікт або розбіжність з продавцем чи постачальником послуг за допомогою органів захисту прав споживачів?

- A. Так, повністю
- B. Так, частково
- C. Ні, не вдалося

4. Як ви оцінюєте доступність інформації про процедури вирішення споживчих справ у вашому регіоні?

- A. Дуже доступно
- B. Достатньо доступно
- C. Середньо
- D. Мало доступно
- E. Зовсім недоступно

5. Чи задоволені ви рівнем захисту ваших прав як споживача у вашому регіоні?

- A. Так, повністю
- B. Так, частково
- C. Ні, не задоволений(а)

6. Чи чули ви про випадки порушення прав споживачів? Якщо так, то як вони були врегульовані?

- A. Так, чув(ла)
- B. Ні, не чув(ла)
- C. Не впевнений(а)

7. Як ви оцінюєте швидкість та ефективність реагування органів захисту прав споживачів на ваші звернення чи скарги?

- A. Дуже ефективно
- B. Ефективно

- C. Середньо
- D. Мало ефективно
- E. Зовсім не ефективно

8. *Як ви вважаєте, чи є винятковими покарання для компаній, які порушують права споживачів у вашому регіоні?*

- A. Так, виняткові
- B. Ні, не виняткові
- C. Не впевнений(а)

9. *Чи знаєте ви, які кроки потрібно вжити для вирішення питань щодо прав споживача в разі порушення?*

- A. Так, повністю
- B. Так, частково
- C. Ні, не знаю

10. *Як ви вважаєте, які області захисту прав споживачів потребують більше уваги та поліпшень у вашому регіоні?*

- A. Якість товарів та послуг
- B. Інформаційна прозорість
- C. Процедури розгляду скарг та звернень
- D. Величина покарань для порушників
- E. Інше (вказати) _____

Представники громадськості та організацій захисту прав споживачів

1. *Як ви оцінюєте рівень свідомості серед громадськості щодо їхніх прав як споживачів у нашому регіоні?*

- A. Високий
- B. Середній
- C. Низький
- D. Не впевнений(а)

2. *Які основні проблеми чи тенденції в сфері захисту прав споживачів ви вбачаєте на сьогоднішній день?*

- A. Низька інформованість споживачів
- B. Непрозорі умови угод
- C. Низька ефективність розгляду скарг
- D. Інші (вказати) _____

3. *Які інструменти ви використовуєте для підвищення свідомості споживачів щодо їхніх прав?*

- A. Соціальні мережі
- B. Інформаційні кампанії
- C. Семінари та тренінги
- D. Лобіювання на рівні влади
- E. Інші (вказати) _____

4. Як ви сприймаєте ефективність законодавства в сфері захисту прав споживачів?

- A. Дуже ефективно
- B. Ефективно
- C. Потребує поліпшень
- D. Не ефективно
- E. Не впевнений(а)

5. Чи виявляли ви випадки порушення прав споживачів, які потребують вашого втручання? Як ви їх вирішували?

- A. Так, виявляв(ла)
- B. Ні, не виявляв(ла)
- C. Не впевнений(а)

6. Які б основні зміни чи доповнення ви запропонували для поліпшення захисту прав споживачів?

- A. Зміни в законодавстві
- B. Посилення контролю за діяльністю компаній
- C. Збільшення відповідальності порушників
- D. Інші (вказати) _____

7. Як ви визначаєте успіх в вашій діяльності з захисту прав споживачів?

- A. Кількість вирішених справ
- B. Зміни в законодавстві
- C. Зростання свідомості споживачів
- D. Інші (вказати) _____

8. Чи співпрацюєте ви з органами влади у справах захисту прав споживачів?

- A. Так, активно
- B. Так, час від часу
- C. Ні, не співпрацюємо

9. Як ви оцінюєте рівень впливу громадськості на прийняття рішень в галузі захисту прав споживачів?

- A. Великий вплив
- B. Помірний вплив
- C. Мінімальний вплив
- D. Не впевнений(а)

10. Які виклики ви б виокремили у майбутньому щодо захисту прав споживачів та вашої роботи в цій сфері?

- A. Зміни в ринкових умовах
- B. Розвиток технологій
- C. Політичні зміни
- D. Інші (вказати) _____

*Фахівці та представники державних органів у сфері захисту прав
споживачів*

1. Яка є ваша основна область експертизи у сфері захисту прав споживачів?
2. Як ви оцінюєте загальний стан захисту прав споживачів у нашому регіоні на сьогоднішній день?
3. Які основні виклики ви бачите у сфері захисту прав споживачів і як вони можуть бути вирішені?
4. Чи співпрацюєте ви з громадськими організаціями або іншими стейкхолдерами для поліпшення захисту прав споживачів?
5. Як ви оцінюєте рівень свідомості споживачів про їхні права та можливості захисту?
6. Чи існують конкретні заходи, які ви вживаєте для підвищення рівня свідомості споживачів?
7. Які види порушень прав споживачів найчастіше зустрічаються, на вашу думку?
8. Як ви взаємодієте з підприємствами та компаніями для вирішення питань захисту прав споживачів?
9. Чи вважаєте ви, що існуючі закони та нормативи достатньо ефективні для захисту прав споживачів?
10. Які конкретні заходи ви плануєте вжити для поліпшення ефективності захисту прав споживачів у майбутньому?

Ключові тезисні аспекти щодо проведення
дослідження у сфері захисту прав споживачів

Аспект	Деталі
<i>Проблема дослідження</i>	Недостатній захист прав споживачів у період воєнного стану та швидкий розвиток інформаційних технологій
<i>Термін проведення</i>	15 жовтня 2023 року – 25 грудня 2023 року
<i>Тип дослідження</i>	Кількісне дослідження
<i>Метод дослідження</i>	Анонімне електронне анкетування
<i>Обсяг вибірки</i>	4032 респонденти
<i>Тип вибірки</i>	Стратифікована вибірка, залежно від залученості до публічного управління
<i>Гіпотеза дослідження</i>	Застарілі механізми захисту прав споживачів в Україні не відповідають сучасним вимогам
<i>Хід дослідження</i>	Респондентам було запропоновано відповісти на ряд питань щодо ефективності існуючих механізмів захисту прав споживачів, проблем, сучасної практики захисту прав споживачів
<i>Інструмент</i>	Інтернет-сервіс “Google Forms”
<i>Робочі показники</i>	Виявлення кількісних та якісних оцінок на задані питання від різних груп респондентів
<i>Результат</i>	Отримані дані дозволяють оцінити недоліки та потенційні шляхи поліпшення системи захисту прав споживачів
<i>Результати дослідження</i>	Потреба в інноваціях та впровадженні нових технологій для підвищення захисту прав споживачів в Україні

ДОДАТОК Д

Складові механізмів публічного управління

Складові концепції	Основний зміст
Інноваційні стратегії	Розроблення нових стратегічних підходів до управління, спрямованих на вдосконалення ефективності та результативності діяльності державних органів.
Технологічні інновації	Використання передових технологій і інформаційних систем для автоматизації процесів управління, забезпечення швидкості прийняття рішень та підвищення доступності послуг для громадян.
Участь громадськості	Залучення громадськості до процесу управління через механізми публічного обговорення, консультацій та участі в прийнятті рішень.
Гнучкість і адаптивність	Створення гнучких та адаптивних структур управління, які можуть швидко реагувати на зміни у суспільстві та економіці.
Інноваційна культура	Формування управлінської культури, спрямованої на постійний пошук новаторських рішень, відкритість до змін та відповідальність перед громадянами.

Методи впливу на ризики, які пов'язані впровадженням механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Назва методу	Головні ознаки методу та зміст	Умови, особливості застосування
Аналіз ризиків	Систематичний аналіз можливих загроз та шансів, що впливають з впровадження механізмів у публічне управління. Виявлення потенційних ризиків та їхній вплив на результативність проекту.	Проведення на етапі планування інноваційного проекту. Врахування специфіки сфери захисту прав споживачів та визначення конкретних ризиків, пов'язаних з її особливостями.
Стратегічне планування	Розробка довгострокових планів дій з метою управління та мінімізації ризиків. Встановлення цілей та стратегій для досягнення успішного впровадження механізмів.	Використання для адаптації до змін у середовищі та передбачення можливих проблем. Вимагає узгодження між різними зацікавленими сторонами та врахування їхніх потреб та очікувань.
Моніторинг і оцінка	Систематичний контроль за реалізацією проекту та оцінка його результатів. Аналіз виконання планів та виявлення відхилень від поставлених цілей.	Проводиться на кожному етапі впровадження інноваційного проекту. Вимагає наявності чітко визначених критеріїв успішності проекту та системи збору та аналізу даних.
Залучення експертів	Залучення кваліфікованих фахівців та консультантів для оцінки ризиків та розробки стратегій мінімізації. Використання експертних оцінок та рекомендацій для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.	Важливо визначити критерії відбору експертів та забезпечити їхню незалежність. Може застосовуватися на різних етапах впровадження проекту, починаючи від його початку до завершення.

**Порівняння головних інструментів стратегічного аналізу
державної політики у сфері захисту прав споживачів**

Назва методики	Автор	Особливості методу
SWOT-аналіз	Albert Humphrey	Визначення сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, що допомагає виявити потенційні переваги та ризики проекту. Допомагає зорієнтуватися на внутрішніх та зовнішніх факторах, що впливають на успіх проекту.
PDCA-цикл	Walter Shewart	Складається з етапів Plan (планування), Do (виконання), Check (перевірка), Act (дія), що дозволяє поетапно впроваджувати інновації. Дозволяє систематично аналізувати та вдосконалювати процеси, шляхом послідовного циклу дій.
Balanced Scorecard	Robert S. Kaplan	Визначення ключових показників продуктивності (KPI), які відображають баланс між різними аспектами діяльності організації. Допомагає перетворити стратегію в конкретні цілі та дії, а також виміряти їхню ефективність.
Lean Management	James P. Womack	Акцент на використанні ресурсів з мінімальними втратами та униканні зайвого.
Six Sigma	Motorola	Система управління якістю, спрямована на пошук та виправлення дефектів у процесах з метою забезпечення стабільної якості продукції чи послуг. Використовується для впровадження інноваційних підходів у публічному управлінні з акцентом на якість та оптимізацію процесів.
Agile Methodology	Jeff Sutherland	Гнучка методологія управління проектами, яка передбачає ітераційний підхід до розробки продукту чи послуги з акцентом на комунікацію та співпрацю. Дозволяє швидко реагувати на зміни вимог та умови, що є важливим для впровадження інновацій у швидкозмінному середовищі.
Open Innovation	Henry Chesbrough	Заснована на ідеї співпраці та обміну інформацією між внутрішніми та зовнішніми учасниками для стимулювання інновацій.

Система показників оцінювання результатів проведення
програми заходів реалізації Концепції державної політики у сфері захисту
прав споживачів

Заходи	Індикатори, показники
Розроблення нових законодавчих актів	– кількість прийнятих нових законів; – затвердження нормативно-правових актів
Підвищення обізнаності громадськості	– кількість проведених навчальних семінарів; – участь громадськості у публічних обговореннях
Впровадження нових інформаційних систем	– кількість розроблених і впроваджених інформаційних систем; – покращення доступності інформації для громадськості
Забезпечення підтримки та консультацій	– кількість проведених консультацій з громадськістю; – задоволеність громадськості рівнем отриманої підтримки
Оцінка ефективності заходів	– кількість проведених оціночних заходів; – рівень досягнутих результатів

ДОДАТОК І

Нормативно-правова база публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Нормативно-правовий акт	Дата/Номер	Короткий опис	Прогалини
“Про захист прав споживачів” Закон України	№ 1023-ХІІ від 12 травня 1991	спрямований на забезпечення захисту прав та інтересів споживачів. Він визначає основні права та обов'язки споживачів, механізми захисту їхніх прав у взаємодії з постачальниками товарів та послуг, а також встановлює відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	застарілість положень закону, яка призводить до невідповідності сучасним реаліям; недостатня ефективність механізмів контролю за дотриманням закону та захисту прав споживачів; неврахування нових аспектів споживчого ринку, таких як електронна комерція
Про захист прав споживачів: Закон України (не набрав чинності)	№ 3153-ІХ, від 10 червня 2023 р	встановлює права та обов'язки споживачів, механізми їх захисту у відносинах з виробниками, продавцями та іншими суб'єктами господарювання. Він також визначає порядок розгляду спорів та скарг споживачів, а також встановлює відповідальність за порушення прав споживачів. Основна мета цього закону – забезпечення справедливих та рівних умов для споживачів при здійсненні покупок та отриманні послуг	можуть бути незадовільна конкретизація деяких прав та обов'язків, що може призвести до неоднозначного їх трактування та реалізації. Також можливість занадто складних або тривалих процедур розгляду спорів та скарг може ускладнити доступ споживачів до справедливого вирішення конфліктних ситуацій
Про реалізацію окремих положень “Про захист прав споживачів” Постанова	№ 172 від 19 березня 1994	ця постанова містить в собі конкретні вказівки та вимоги щодо застосування та виконання визначених положень закону. Вона спрямована на забезпечення прав споживачів та встановлення механізмів їх захисту від недобросовісних практик та порушень з боку виробників та продавців	Відсутність ефективних механізмів контролю та виконання встановлених вимог може спричинити невідповідність виробників та продавців стандартам захисту прав споживачів. Крім того, необхідність подальшого удосконалення та адаптації положень постанови до змін у суспільних потребах та ринкових умовах може виникнути через швидкі зміни в сфері захисту прав споживачів та розвиток нових технологій та ринкових моделей
Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України	№ 3390-VI від 19 травня 2011	встановлює правила та процедури відповідальності за збитки, що виникають внаслідок недоліків у виробі, та умови компенсації для постраждалих	відсутність чіткої специфікації процедур та механізмів вирішення спорів щодо компенсації завданої шкоди може призвести до неповного або нечіткого застосування закону та ускладнити процес врегулювання спорів між сторонами
Про основні принципи та вимоги до	№ 771/97-ВР від 23 грудня 1997	встановлює основні стандарти та вимоги, які регулюють	відсутність детальних механізмів контролю та забезпечення виконання вимог безпечності та якості у

безпеки та якості харчових продуктів: Закон України		безпеку та якість харчових продуктів на території України	практичному застосуванні може призвести до недостатньої ефективності регулювання та можливих порушень стандартів безпеки та якості харчових продуктів
Про загальну безпеку нехарчової продукції: Закон України	№ 2736-VI від 02 грудня 2010	встановлює загальні стандарти та вимоги, спрямовані на забезпечення безпеки різноманітної нехарчової продукції, що виробляється та реалізується на території України	недоліком закону є відсутність чітких механізмів контролю та ефективної системи нагляду за дотриманням встановлених стандартів безпеки нехарчової продукції, що може призвести до недостатньої захищеності споживачів та збільшення ризику виникнення небезпечних ситуацій
Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами: Наказ, Правила	№ 104 від 19 квітня 2007	правила визначають основні вимоги та стандарти для організації роздрібної торгівлі з нехарчовими товарами, включаючи вимоги до обладнання магазинів, умов зберігання товарів, правила обслуговування покупців та інші аспекти торговельної діяльності в цій сфері	Недоліком цього наказу може бути відсутність чіткої конкретизації деяких норм і вимог, що може призвести до розбіжностей в трактуванні правил та ускладнити їхню практичну реалізацію. Також може виявитися недостатньо ефективним механізм контролю за дотриманням встановлених правил роздрібної торгівлі, що може створити проблеми з впровадженням стандартів і підтриманням високих стандартів безпеки та якості непродовольчих товарів в магазинах
Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів: Закон України	№ 2639-VIII від 06 грудня 2018	встановлює обов'язковість надання споживачам повної та достовірної інформації про склад, властивості, виробника та умови зберігання харчових продуктів. Він також може містити в собі вимоги до маркування продуктів та правила надання інформації у рекламі. Основна мета цього закону – захист прав споживачів та забезпечення їхньої безпеки та здоров'я через доступ до достовірної інформації про харчові продукти	відсутність чітких стандартів у форматі та змісті надання інформації, недостатність контролю за дотриманням вимог та неоднозначність щодо інформації про алергени
Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року КМУ Постанова	№ 217-р від 29 березня 2017	визначає стратегічні напрямки дій у сфері захисту прав споживачів протягом визначеного періоду. Вона передбачає впровадження заходів щодо підвищення свідомості споживачів, покращення контролю за якістю товарів та послуг, забезпечення доступності та ефективності механізмів розгляду спорів між	відсутність чітко визначених планів дій та конкретних механізмів реалізації запропонованих заходів. Також можливим недоліком є обмежений термін дії Концепції, що може ускладнити досягнення поставлених цілей вчасно та повноцінно

		споживачами та підприємствами	
Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року КМУ Постанова	№ 983-р 27 грудня 2017	Цей план містив широкий спектр ініціатив, спрямованих на покращення якості послуг та товарів, підвищення інформованості споживачів та забезпечення їхньої безпеки під час покупок. Такі заходи могли включати удосконалення законодавства, проведення навчальних кампаній, зміцнення механізмів контролю та реагування на порушення прав споживачів	недостатня конкретизація заходів; відсутність чітких строків виконання; необхідність значних ресурсів; обмежена участь громадськості та споживачів
Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів КМУ Постанова	№ 833 від 15 червня 2006	цей Порядок регулює процеси торгівлі та надання послуг на ринку споживчих товарів, встановлюючи вимоги до організації торговельних майданчиків, правила ведення торгівлі, взаємовідносини між учасниками ринку та заходи щодо забезпечення прав споживачів	Недостатня чіткість та конкретизація вимог щодо організації торговельних майданчиків та правил їх функціонування, що може призвести до неоднозначного їх розуміння та застосування
Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів КМУ Постанова	№667 від 02 вересня 2015	затверджено Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Це положення встановлює організаційну структуру, компетенції та функції Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, що є центральним органом виконавчої влади, відповідним за реалізацію державної політики у цій сфері	недостатня чіткість та конкретизація компетенцій та функцій Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, що може викликати неоднозначне розуміння її завдань та впливу на сферу захисту прав споживачів
Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами Постанова	№ 104 19 квітня 2007	встановлює основні вимоги та правила для провадження роздрібної торгівлі товарами, які не є продовольчими. Ці правила стосуються організації торговельних точок, вимог до якості та безпечності товарів, умов їх продажу, обов'язків продавців та прав споживачів. Це регулюючий документ, спрямований на підвищення	недоліками постанови про Правила роздрібної торгівлі можуть бути неоднозначність вимог, відсутність контролю за їх дотриманням та необхідність постійного оновлення

		якості обслуговування та захисту прав споживачів у сфері роздрібної торгівлі непродовольчими товарами	
Про затвердження Порядку проведення перевірок з контролю якості аудиторських послуг та інших перевірок Міністерство фінансів України Постанова	№ 253 від 17 травня 2023	цей Порядок визначає процедури та умови, за якими проводяться перевірки з метою контролю якості аудиторських послуг та інших аудиторських перевірок. Він може містити вимоги до організації перевірок, критерії їх проведення, визначення повноважень контролюючих органів та відповідальність за порушення встановлених правил. Постанова спрямована на забезпечення ефективного контролю якості аудиторських послуг та дотримання вимог законодавства у цій сфері	недостатня чіткість процедур перевірок. Відсутність ефективного контролю за дотриманням вимог. Можливість непропорційних обмежень для аудиторських фірм
Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин: Закон України	№ 2042-VIII від 18 травня 2017	спрямований на забезпечення безпеки харчових продуктів для споживачів, контроль за якістю та відповідністю стандартам виробництва, а також на виконання міжнародних зобов'язань щодо захисту тваринного світу та забезпечення їхнього добробуту	недоліки закону можуть включати недостатню чіткість у визначенні процедур контролю, відсутність ефективного нагляду та необхідність удосконалення взаємодії між державними органами
Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Закон України	№ 3392-VI від 19 травня 2011	встановлює перелік необхідних дозволів, ліцензій та інших документів, необхідних для здійснення різних видів господарської діяльності в Україні. Цей закон має на меті регулювання та упорядкування процедур отримання дозволів та ліцензій, сприяючи розвитку бізнесу та створенню сприятливих умов для підприємництва	можуть включати складність та бюрократію в процедурі отримання дозволів, відсутність прозорих критеріїв перевірки та можливість корупційних практик

ПРОЄКТ КОНЦЕПЦІЇ
державної політики у сфері захисту прав споживачів
на період до 2030 року

Проблема, яка потребує розв'язання

У період воєнного стану та швидкого розвитку інноваційних інформаційних технологій і механізмів зберігається застарілий підхід до побудови та розвитку системи захисту прав споживачів в Україні. Відзначається, що у сфері захисту прав споживачів переважають контрольні-наглядові функції держави, які спрямовані на фіксацію фактичного становища щодо порушень прав споживачів на внутрішньому ринку. При цьому недостатньо застосовуються запобіжні заходи для уникнення таких порушень. Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення прав споживачів не веде до запобігання повторних порушень. Споживачі залишаються без захисту в умовах монополізованих ринків, таких як теплопостачання і централізоване водопостачання, переробка і утилізація побутових відходів.

В Україні споживачі не мають достатнього захисту з боку держави та законодавства через декларативний характер проголошених прав та відсутність механізмів їх реалізації та відновлення. Недостатня система державного контролю призводить до отримання конкурентних переваг для недобросовісних бізнесів. Це призводить до того, що внутрішній ринок стає більш ризикованим для споживачів, а порушення прав стають масовими. Більшість виробників втрачають свою конкурентоспроможність на внутрішньому і зовнішньому ринках. Поширення небезпечної та низькоякісної продукції на ринку стає загрозливим для здоров'я та життя населення.

На державному рівні не реалізовано систему захисту прав споживачів, яка б передбачала презумпцію невинності споживача та мала б прозору систему досудового розгляду скарг. Крім того, недооцінюється роль громадянського суспільства, зокрема громадських об'єднань споживачів. У той же час, у Європі успішно діють заходи державної підтримки неурядових організацій, що дозволяє ефективніше використовувати ресурси для вирішення питань споживчої освіти, моніторингу ринку та контролю за виконанням функцій органами державної влади.

Система захисту прав споживачів у Європейському Союзі є однією з провідних у формуванні економічної та соціальної політики. Підтримка громадянської активності та залучення незалежних споживчих організацій є однією з ключових пріоритетних завдань. Залучені, інформовані та наділені реальними правами споживачі стимулюють економічний розвиток та інновації.

Мета і строки реалізації цієї Концепції

Після підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом у вересні 2014 року, Україна зобов'язалася забезпечити високий стандарт захисту прав споживачів та досягти сумісності між національними та європейськими системами захисту прав споживачів.

Метою цієї Концепції є впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на основі принципів ЄС та кращих практик країн ЄС. Основні завдання цієї Концепції включають:

- гармонізацію системи захисту прав споживачів в Україні з підходами та практиками ЄС.
- повну адаптацію національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань, узятих на себе Україною.
- забезпечення конституційних гарантій безпечності та якості споживання.
- створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти та підвищення рівня споживчої грамотності.
- забезпечення прозорих та ефективних механізмів взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями споживачів у сфері захисту прав споживачів.
- покращення інформації для споживачів про товари та послуги на ринку.
- забезпечення прозорості зворотного зв'язку між споживачами та органами влади щодо їх звернень та скарг.
- розвиток системи незалежних досліджень рівня якості та безпечності товарів, робіт та послуг на ринку.
- захист прав споживачів у сфері електронної комерції.
- підтримка громадських об'єднань споживачів та їх участь у формуванні державної політики у сфері захисту прав споживачів.
- звернення уваги на захист прав вразливих категорій споживачів.

Планується реалізувати Концепцію протягом 2025-2030 років.

Шляхи і способи розв'язання проблеми

В умовах воєнного стану та впровадження механізмів, Концепція визначає стратегічні кроки та заходи, необхідні для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів. Центральний орган виконавчої влади, що відповідає за реалізацію державної політики у сфері контролю за дотриманням законодавства

про права споживачів, повинен активно працювати на збереження законних прав споживачів та захист їх у разі порушень.

Для вирішення проблем необхідно застосовувати комплексний підхід, що передбачає розвиток та взаємодію всіх компонентів системи захисту прав споживачів в Україні. Цей підхід ґрунтується на таких принципах як превентивність, прозорість, пріоритетність інтересів споживачів, невтомна захищеність їхніх конституційних прав, а також цілісність системи захисту прав споживачів з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг.

Для реалізації концепції захисту прав споживачів українськими владними органами можна вжити наступні шляхи і способи:

1. Легіслативні зміни: внесення змін до національного законодавства з метою гармонізації з європейськими стандартами захисту прав споживачів.

2. Ефективна інституційна підтримка: забезпечення належного функціонування органів, відповідальних за захист прав споживачів, з визначенням їхніх повноважень та механізмів взаємодії.

3. Інформаційна кампанія: проведення масштабної інформаційної роботи серед населення щодо їхніх прав та можливостей отримання допомоги у випадках порушень.

4. Співпраця з громадськістю: залучення громадських організацій та активних громадян до процесу моніторингу захисту прав споживачів та виявлення проблем

5. Технологічні рішення: використання інформаційних технологій для полегшення доступу до інформації про права споживачів, забезпечення онлайн-консультацій та електронного зв'язку.

6. Дослідження та аналіз: проведення систематичних досліджень стану захисту прав споживачів з метою виявлення проблемних сфер та пропозицій щодо їх вирішення.

7. Підвищення кваліфікації фахівців: організація тренінгів та семінарів для працівників державних органів, юристів та інших зацікавлених сторін з питань захисту прав споживачів.

8. Посилення контролю та покарання порушників: Запровадження ефективних механізмів контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів та накладення адміністративних та кримінальних покарань на порушників.

9. Міжнародне співробітництво: активне взаємодія з міжнародними організаціями та партнерами для обміну досвідом та підтримки впровадження кращих практик захисту прав споживачів.

Очікувані результати

Реалізація Концепції сприятиме створенню справедливого та розвинутого споживчого ринку, де права кожного споживача будуть ефективно захищені, що сприятиме загальному підвищенню якості життя в суспільстві.

Очікувані результати від реалізації Концепції передбачають:

1. Забезпечення високого рівня захисту прав споживачів у всіх сферах життя.
2. Підвищення свідомості споживачів щодо їхніх прав та обов'язків.
3. Гармонізація системи захисту прав споживачів відповідно до європейських стандартів.
4. Зменшення випадків порушень прав споживачів та ефективне їх вирішення.
5. Підвищення рівня довіри споживачів до товарів, робіт і послуг на ринку.
6. Збільшення кількості виплат компенсацій за порушення прав споживачів.
7. Забезпечення доступної та об'єктивної інформації для споживачів про товари та послуги.
8. Розвиток механізмів альтернативного врегулювання споживчих спорів.
9. Активна участь споживачів у формуванні державної політики в сфері захисту їхніх прав.
10. Збільшення впливу громадських об'єднань споживачів на прийняття державних рішень.
11. Забезпечення захисту прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку.

Обсяг фінансових, матеріально-технічних, трудових ресурсів

Фінансування виконання цієї Концепції здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, передбачених для підтримки відповідних органів державної влади, міжнародної технічної допомоги та інших законних джерел фінансування. Обсяг фінансування, матеріально-технічних та трудових ресурсів, необхідних для втілення цієї Концепції, розраховується щорічно з урахуванням можливостей доступних джерел фінансування.

1. Фінансові ресурси:

- необхідно виділити кошти на проведення наукових досліджень та аналіз ринку для розробки ефективних стратегій захисту прав споживачів.
- фінансування проектів з підвищення свідомості споживачів про їхні права та обов'язки.
- забезпечення фінансової підтримки механізмів альтернативного врегулювання споживчих спорів.
- фінансування програм підвищення кваліфікації спеціалістів у сфері захисту прав споживачів.

2. Матеріально-технічні ресурси:

- забезпечення необхідним обладнанням та програмним забезпеченням центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів.
- розвиток інформаційних систем для моніторингу та аналізу порушень прав споживачів.

3. Трудові ресурси:

- залучення кваліфікованих фахівців у сфері правозахисту та споживчих відносин.
- проведення навчання та підвищення кваліфікації персоналу, який займається захистом прав споживачів.
- залучення волонтерів та активістів громадських організацій для проведення освітніх заходів та інформаційної роботи серед населення.

ДОДАТОК К

Проект програми заходів реалізації Концепції
державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2030

Завдання	Органи влади	Терміни виконання
Гармонізація законодавства відповідно до європейських стандартів у сфері захисту прав споживачів	Комітети ВРУ, ВРУ	До 2026 року
Впровадження сучасних інноваційних технологій у сфері захисту прав споживачів	Комітет з питань цифрової трансформації, Міністерство цифрової трансформації України	До 2028 року
Підвищення рівня споживчої компетентності	Міністерство освіти і науки України, громадські організації	Постійно
Забезпечення прозорості інформації для споживачів	Антимонопольний комітет, Держпродспоживслужба, Міністерство економіки України	Постійно
Створення механізмів врегулювання споживчих спорів	Міністерство юстиції України, судові органи	До 2022 року
Посилення контролю за якістю та безпекою товарів	Держпродспоживслужба, Національна служба здоров'я України, Антимонопольний комітет, Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	Постійно
Забезпечення участі споживачів у формуванні державної політики	Громадські організації, Комітети ВРУ	Постійно
Організація програм навчання та тренінгів для працівників державних служб, зайнятих у сфері захисту прав споживачів, з метою підвищення їх компетенцій і ефективності діяльності	Міністерство освіти і науки України, громадські організації, ЗВО	Постійно
Запобігання несправедливим торгівельним практикам	Антимонопольний комітет	До 2025 року
Реформування системи захисту прав споживачів	Міністерство економіки України, Генеральний прокурор, судові органи	До 2026 року
Забезпечення безпеки електронної комерції	Комітет з питань цифрової трансформації, Міністерство цифрової трансформації України	До 2025 року
Впровадження національного порталу захисту прав споживачів	Комітет з питань цифрової трансформації, Міністерство цифрової трансформації України	До 2025 року

Впровадження прозорих механізмів зворотного зв'язку	Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, Держпродспоживслужба	Постійно
Підвищення ефективності системи нагляду за ринком	Держпродспоживслужба, Антимонопольний комітет	До 2025 року
Забезпечення прав вразливих категорій споживачів	Міністерство соціальної політики України, громадські організації	Постійно
Встановлення необхідного обладнання та програмного забезпечення для покращення інформаційного обслуговування споживачів	Комітет з питань цифрової трансформації, Міністерство цифрової трансформації України	До 2026 року
Розробка і впровадження сучасних ІТ-рішень для створення електронних сервісів та платформ, забезпечуючи швидкий та легкий доступ до інформації про права споживачів і доступних послуг	Комітет з питань цифрової трансформації, Міністерство цифрової трансформації України	Постійно
Запуск ініціатив та програм, спрямованих на фінансування та підтримку стартапів та інноваційних проєктів, що пропонують продукти та послуги, які задовольняють потреби споживачів	Комітети ВРУ, ВРУ, Міністерство економіки	Постійно
Залучення фінансування для інвестицій у розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та покращення інфраструктури, щоб гарантувати широкий доступ до важливої інформації	Комітети ВРУ, ВРУ, Міністерство економіки	До 2030 року
Сикористання інформаційних систем для неперервного моніторингу стану ринку, збору та аналізу даних про порушення прав споживачів	Комітет з питань цифрової трансформації, Міністерство цифрової трансформації України	Постійно
Створення механізмів для активної участі споживачів та громадських об'єднань у процесі формування політик захисту прав, зокрема через публічні консультації та зворотний зв'язок	Громадські організації, Комітети ВРУ	До 2025 року

ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ “СУЧАСНИЙ СПОЖИВАЧ: ПРАВА ТА МОЖЛИВОСТІ”

Мета програми: підвищити обізнаність споживачів щодо їхніх прав, навчити ефективному використанню механізмів захисту прав споживачів, а також сприяти активному залученню громадськості до процесу публічного управління.

Тривалість програми: 4 місяці (включає теоретичні та практичні заняття, семінари та інтерактивні сесії).

МОДУЛЬ 1: ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 1.1: Основи захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Історія розвитку прав споживачів.
- ✓ Визначення поняття “споживач” та “захист прав споживачів”.
- ✓ Основні права споживачів згідно з законодавством України.

Тема 1.2: Основні законодавчі акти у сфері захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Огляд законодавчої бази України.
- ✓ Міжнародні стандарти та їх вплив на українське законодавство.
- ✓ Роль Європейського Союзу в захисті прав споживачів.

МОДУЛЬ 2: ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 2.1: Система публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні (2 год.)

- ✓ Структура та функції державних органів.
- ✓ Взаємодія державних та недержавних організацій.
- ✓ Нормативно-правові акти, що регулюють діяльність у сфері захисту прав споживачів.

Тема 2.2: Зарубіжний досвід захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Огляд практик захисту прав споживачів у ЄС, США, Канаді, Австралії та Японії.
- ✓ Адаптація зарубіжного досвіду в українському контексті.
- ✓ Порівняльний аналіз механізмів публічного управління.

МОДУЛЬ 3: ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 3.1: Як захищати свої права як споживач (2 год.)

- ✓ Процедура подання скарг та звернень.
- ✓ Дії у випадку порушення прав споживачів.
- ✓ Механізми відшкодування збитків.

Тема 3.2: Роль громадських організацій у захисті прав споживачів (2 год.)

- ✓ Види громадських організацій та їхні функції.
- ✓ Співпраця з державними органами.
- ✓ Приклади успішних проектів та ініціатив.

МОДУЛЬ 4: ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 4.1: Використання електронного урядування для захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Платформи та сервіси електронного урядування.
- ✓ Як користуватися онлайн-сервісами для подання скарг.

Тема 4.2: Безпека та захист особистих даних у цифровому середовищі (2 год.)

- ✓ Основні правила кібербезпеки для споживачів.
- ✓ Захист особистих даних в онлайн-середовищі.
- ✓ Як уникнути інтернет-шахрайства.

МОДУЛЬ 5: ГРОМАДСЬКИЙ КОНТРОЛЬ ТА УЧАСТЬ У ПРОЦЕСАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Тема 5.1: Вплив громадського контролю на публічне управління (2 год.)

- ✓ Форми громадського контролю.
- ✓ Методи оцінки ефективності діяльності державних органів.
- ✓ Приклади успішних громадських ініціатив.

Тема 5.2: Активна участь громадян у процесах публічного управління (2 год.)

- ✓ Способи участі громадян у прийнятті рішень.
- ✓ Як організувати та проводити громадські слухання.
- ✓ Взаємодія з медіа для підвищення обізнаності та залучення громадськості.

МОДУЛЬ 6: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 6.1: Використання штучного інтелекту та інших інновацій для покращення якості послуг (2 год.)

- ✓ Роль штучного інтелекту у захисті прав споживачів.
- ✓ Новітні технології та їхній вплив на споживацький ринок.

Тема 6.2: Інформаційні кампанії та освітні програми (2 год.)

- ✓ Розробка та впровадження інформаційних кампаній.
- ✓ Як підвищити обізнаність споживачів про їхні права.
- ✓ Освітні програми для різних категорій споживачів.

ПІДСУМКОВИЙ ПРОЄКТ

Тема 7.1: Розробка та представлення власних ініціатив (6 год.)

- ✓ Слухачі розробляють проекти щодо покращення захисту прав споживачів.
- ✓ Презентація та обговорення проєктів
- ✓ Відгуки та рекомендації експертів.

**КЕЙСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ СПОЖИВАЧІВ
В РАМКАХ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ
“СУЧАСНИЙ СПОЖИВАЧ: ПРАВА ТА МОЖЛИВОСТІ”**

Кейс 1: Придбання неякісного товару

Ситуація: споживач купує електронний пристрій, який перестає працювати через тиждень.

Завдання: розробити план дій для повернення товару та отримання відшкодування або обміну. Ознайомитися з відповідними статтями закону про захист прав споживачів.

Кейс 2: Інтернет-шахрайство

Ситуація: споживач замовляє товар в онлайн-магазині, але не отримує його, а гроші не повертають.

Завдання: описати процедуру звернення до кіберполіції, написати скаргу в банк про повернення коштів, зібрати докази для подання заяви в правоохоронні органи.

Кейс 3: Несправедливі умови договору

Ситуація: споживач підписує договір на послуги, але умови виявляються несправедливими та не відповідають домовленостям.

Завдання: проаналізувати договір, визначити несправедливі умови, скласти заяву на розірвання договору та відшкодування збитків.

Кейс 4: Некоректна реклама

Ситуація: споживач придбав продукт на основі реклами, яка не відповідала дійсності.

Завдання: розробити план дій для подання скарги на некоректну рекламу до Антимонопольного комітету, а також підготувати заяву на відшкодування.

Кейс 5: Проблеми з гарантійним обслуговуванням

Ситуація: споживач приносить товар на гарантійний ремонт, але сервісний центр відмовляється виконувати роботи.

Завдання: визначити права споживача в рамках гарантійного обслуговування, скласти претензію до сервісного центру та план дій у разі відмови.

Кейс 6: Неякісні послуги

Ситуація: споживач отримав неякісні послуги (ремонт, перукарня тощо).

Завдання: описати порядок дій для подання скарги на неякісні послуги, розробити текст скарги до виконавця послуг та план дій у разі незадоволення скаргою.

Кейс 7: Відмова у поверненні товару

Ситуація: магазин відмовляється приймати повернення товару, який не підходить споживачу.

Завдання: визначити, чи має споживач право на повернення, підготувати текст заяви на повернення товару, описати подальші кроки в разі відмови.

Кейс 8: Завищена ціна на товар

Ситуація: споживач виявив, що ціна товару значно завищена порівняно з ринковою.

Завдання: проаналізувати, чи є порушенням завищена ціна, визначити органи, до яких можна звернутися, скласти відповідну скаргу.

Кейс 9: Невиконання умов доставки

Ситуація: споживач замовив товар з доставкою, але товар не доставили у зазначені строки.

Завдання: розробити план дій для звернення до служби доставки, скласти текст скарги, визначити можливі способи компенсації.

Кейс 10: Порушення прав у сфері фінансових послуг

Ситуація: споживач отримав кредит з прихованими умовами та комісіями, про які не було повідомлено.

Завдання: розібратися у правах споживача фінансових послуг, скласти скаргу до банку та Національного банку України, описати план дій у разі невирішення проблеми.

Кейс 11: Підроблені товари

Ситуація: споживач купує косметику, яка виявляється підробкою.

Завдання: визначити, як відрізнити підроблений товар від оригіналу, розробити план дій для повернення коштів та звернення до відповідних органів захисту прав споживачів.

Кейс 12: Використання персональних даних без згоди

Ситуація: компанія використовує особисті дані споживача для маркетингових цілей без його згоди.

Завдання: ознайомитися з законами про захист персональних даних, скласти скаргу до компанії та до відповідних контролюючих органів.

Кейс 13: Проблеми з орендою житла

Ситуація: споживач зняв квартиру, але умови проживання не відповідають домовленостям (відсутність ремонту, меблів тощо).

Завдання: проаналізувати договір оренди, розробити план дій для вирішення проблеми, включаючи можливість розірвання договору та повернення коштів.

Кейс 14: Неправомірне відключення комунальних послуг

Ситуація: споживачеві неправомірно відключили електроенергію чи водопостачання.

Завдання: визначити законні підстави для відключення комунальних послуг, скласти претензію до постачальника послуг, розробити план дій для відновлення послуг.

Кейс 15: Проблеми з поверненням авансу за послуги

Ситуація: Споживач заплатив аванс за послуги (наприклад, ремонт), але виконавець не виконав роботи.

Завдання: Розробити план дій для повернення авансу, скласти претензію до виконавця, описати можливі юридичні кроки.

Кейс 16: Порушення умов гарантії на автомобіль

Ситуація: споживач придбав автомобіль з гарантією, але дилер відмовляється виконувати гарантійні ремонти.

Завдання: визначити права споживача згідно з гарантійними умовами, скласти претензію до дилера, описати подальші кроки у разі відмови.

Кейс 17: Порушення умов туроператором

Ситуація: споживач замовив тур, але туроператор змінив умови поїздки без попередження (зміна готелю, маршруту тощо).

Завдання: проаналізувати договір з туроператором, скласти претензію, визначити можливі шляхи відшкодування збитків.

Кейс 18: Неправомірні дії колекторів

Ситуація: колектори порушують права споживача (погрози, порушення конфіденційності тощо).

Завдання: ознайомитися з законодавством про діяльність колекторських агентств, розробити план дій для захисту своїх прав, скласти скаргу до відповідних органів.

Кейс 19: Порушення умов лізингового договору

Ситуація: споживач взяв товар в лізинг, але лізингодавець порушує умови договору (підвищення платежів, відмова у технічному обслуговуванні тощо).

Завдання: вивчити умови договору, скласти претензію до лізингодавця, розробити план дій для захисту своїх прав.

Кейс 20: Неправомірна відмова у виплаті страхового відшкодування

Ситуація: страхова компанія відмовляє у виплаті страхового відшкодування після настання страхового випадку.

Завдання: ознайомитися з умовами страхового договору, скласти претензію до страхової компанії, розробити план дій у разі відмови у виплаті.

**ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ДЛЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ:
“ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:
ЗАКОНОДАВСТВО ТА ПРАКТИКА”**

Мета програми: забезпечити державних службовців знаннями та навичками, необхідними для ефективного захисту прав споживачів, включаючи застосування законодавства, контроль і нагляд, співпрацю з громадськими організаціями та підприємствами.

Тривалість програми: 5 місяців (включає теоретичні та практичні заняття, семінари та інтерактивні сесії)

МОДУЛЬ 1: ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 1.1: Основи захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Історія та розвиток прав споживачів.
- ✓ Основні права споживачів.
- ✓ Роль державних службовців у захисті прав споживачів.

Тема 1.2: Законодавча база захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Огляд законодавства України щодо захисту прав споживачів.
- ✓ Міжнародні стандарти та їх вплив на українське законодавство.
- ✓ Європейські директиви та регламенти.

**МОДУЛЬ 2: ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ
У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Тема 2.1 : Структура та функції державних органів (2 год.)

- ✓ Державні органи, відповідальні за захист прав споживачів.
- ✓ Повноваження та відповідальність.
- ✓ Взаємодія між різними рівнями управління (національний, регіональний, місцевий).

Тема 2.2 : Контроль та нагляд у сфері захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Механізми контролю та нагляду.
- ✓ Процедури перевірки та моніторингу.
- ✓ Виявлення та розслідування порушень.

МОДУЛЬ 3: СПІВПРАЦЯ З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ ТА ПІДПРИЄМСТВАМИ

Тема 3.1 : Роль громадських організацій у захисті прав споживачів (2 год.)

- ✓ Форми співпраці з громадськими організаціями.
- ✓ Підтримка ініціатив та проектів.
- ✓ Взаємодія з громадськими радами.

Тема 3.2 : Співпраця з бізнесом: державно-приватне партнерство (2 год.)

- ✓ Взаємодія з суб'єктами господарювання.
- ✓ Механізми саморегулювання бізнесу.
- ✓ Партнерства та спільні проекти.

МОДУЛЬ 4: ІННОВАЦІЇ ТА ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема 4.1 : Електронне урядування та його роль у захисті прав споживачів (2 год.)

- ✓ Платформи та сервіси електронного урядування.
- ✓ Використання цифрових технологій для моніторингу та аналізу.
- ✓ Забезпечення доступу до інформації для споживачів.

Тема 4.2 : Захист персональних даних та кібербезпека (2 год.)

- ✓ Основні принципи захисту персональних даних.
- ✓ Закони про захист даних та їх застосування.
- ✓ Запобігання кіберзлочинам та інтернет-шахрайству.

МОДУЛЬ 5: УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Тема 5.1 : Процес розгляду скарг споживачів (2 год.)

- ✓ Прийом та обробка скарг.
- ✓ Методи розслідування та вирішення спорів.
- ✓ Документування та звітність.

Тема 5.2 : Альтернативні методи вирішення спорів (2 год.)

- ✓ Посередництво та арбітраж.
- ✓ Переваги та недоліки альтернативних методів.
- ✓ Практичні приклади вирішення спорів.

МОДУЛЬ 6: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ТА КРАЩІ ПРАКТИКИ

Тема 6.1 : Огляд міжнародних практик захисту прав споживачів (2 год.)

- ✓ Зарубіжні моделі захисту прав споживачів.

- ✓ Адаптація міжнародного досвіду в Україні.
- ✓ Вивчення кейсів та практичних прикладів.

Тема 6.2 : Міжнародна співпраця та координація (2 год.)

- ✓ Участь у міжнародних організаціях та форумах.
- ✓ Спільні проекти та ініціативи.
- ✓ Обмін досвідом та кращими практиками.

МОДУЛЬ 7: ЕФЕКТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Тема 7.1 : Проведення інформаційних кампаній (2 год.)

- ✓ Планування та реалізація інформаційних кампаній.
- ✓ Використання медіа для підвищення обізнаності.
- ✓ Оцінка ефективності кампаній.

Тема 7.2 : Освітні програми та тренінги для споживачів (2 год.)

- ✓ Розробка навчальних матеріалів.
- ✓ Проведення семінарів та тренінгів.
- ✓ Підвищення правової грамотності споживачів.

ПІДСУМКОВИЙ ПРОЄКТ

Тема 8.1 : Розробка та впровадження проєктів з захисту прав споживачів (6 год.)

- ✓ Державні службовці розробляють та презентують проєкти щодо покращення захисту прав споживачів.
- ✓ Презентація проєктів та обговорення.
- ✓ Відгуки та рекомендації експертів.

**ОРІЄНТОВНІ ТЕМАТИКИ ПРОЄКТІВ
ДЛЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ПРОХОДЖЕННЯ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ**

**“ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:
ЗАКОНОДАВСТВО ТА ПРАКТИКА”**

Проект 1: Створення концепції інтерактивного порталу для споживачів

Мета: розробити концепцію інтерактивного порталу, де споживачі зможуть подавати скарги, отримувати консультації та перевіряти статус своїх звернень.

Завдання: розробка дизайну та функціоналу порталу, інтеграція з базами даних державних органів, запуск інформаційної кампанії.

Проект 2: Проведення регулярних інформаційних кампаній

Мета: підвищити обізнаність споживачів про їхні права та способи їх захисту.

Завдання: розробка матеріалів для кампанії (буклети, плакати, відеоролики), організація інформаційних заходів у громадських місцях, співпраця з медіа.

Проект 3: Організація семінарів та тренінгів для підприємців

Мета: підвищити рівень правової обізнаності підприємців щодо захисту прав споживачів.

Завдання: підготовка навчальних програм, залучення експертів, проведення семінарів у різних регіонах.

Проект 4: Створення мобільного додатку для споживачів

Мета: забезпечити споживачів зручним інструментом для захисту їхніх прав.

Завдання: розробка функціоналу додатку, тестування та запуск, просування додатку серед споживачів.

Проект 5: Впровадження електронного документообігу

Мета: оптимізувати процес обробки звернень споживачів.

Завдання: розробка та впровадження системи електронного документообігу, навчання персоналу.

Проект 6: Створення освітніх програм для шкіл

Мета: Виховувати у школярів розуміння їхніх прав як споживачів з раннього віку.

Завдання: Розробка навчальних матеріалів, впровадження курсів у шкільну програму, проведення інтерактивних занять.

Проект 7: Запуск гарячої лінії для консультацій споживачів

Мета: забезпечити споживачів можливістю оперативно отримувати консультації з питань захисту прав.

Завдання: організація роботи гарячої лінії, навчання операторів, інформаційна кампанія для популяризації послуги.

Проект 8: Впровадження системи сертифікації для підприємств

Мета: заохочення підприємств до дотримання високих стандартів захисту прав споживачів.

Завдання: розробка критеріїв сертифікації, створення відповідних сертифікатів, просування ідеї сертифікації серед підприємств.

Проект 9: Моніторинг та аналіз ринку споживчих товарів

Мета: виявлення порушень прав споживачів на ринку товарів і послуг.

Завдання: організація системи моніторингу, аналіз отриманих даних, підготовка звітів та рекомендацій.

Проект 10: Створення бази даних порушень прав споживачів

Мета: забезпечити доступ до інформації про порушення прав споживачів для їх подальшого попередження.

Завдання: збір та систематизація інформації, створення онлайн-бази даних, забезпечення доступу до неї.

Проект 11: Проведення щорічних форумів для обміну досвідом

Мета: сприяти обміну досвідом та найкращими практиками серед державних службовців.

Завдання: організація форуму, залучення експертів, підготовка та проведення дискусійних панелей.

Проект 12: Співпраця з міжнародними організаціями

Мета: запозичення міжнародного досвіду та підвищення ефективності захисту прав споживачів.

Завдання: налагодження контактів з міжнародними організаціями, участь у спільних проєктах, обмін досвідом.

Проект 13: Впровадження системи зворотного зв'язку

Мета: забезпечити зворотний зв'язок від споживачів для підвищення якості надання послуг.

Завдання: розробка механізмів збору зворотного зв'язку, аналіз отриманих даних, впровадження змін на основі отриманої інформації.

Проект 14: Створення центрів підтримки споживачів

Мета: надання комплексної допомоги споживачам у захисті їхніх прав.

Завдання: відкриття центрів у різних регіонах, навчання персоналу, організація роботи центрів.

Проект 15: Впровадження системи контролю якості послуг

Мета: забезпечити високий рівень якості послуг, що надаються споживачам.

Завдання: розробка стандартів якості, впровадження системи контролю, регулярний моніторинг та оцінка якості послуг.

Проект 16: Розробка наукових досліджень у сфері захисту прав споживачів

Мета: поглиблене вивчення проблем та тенденцій у сфері захисту прав споживачів.

Завдання: організація та проведення досліджень, публікація результатів, використання отриманих даних для вдосконалення законодавства.

Проект 17: Впровадження системи саморегулювання ринку

Мета: заохочення підприємств до саморегулювання та дотримання стандартів захисту прав споживачів.

Завдання: розробка механізмів саморегулювання, просування ідеї серед підприємств, моніторинг виконання стандартів.

Проект 18: Організація конкурсів на кращі ініціативи з захисту прав споживачів

Мета: заохочення державних службовців до розробки та впровадження інноваційних проєктів

Завдання: організація конкурсу, залучення учасників, оцінка проєктів та видача сертифікатів.

Проект 19: Створення регіональних офісів захисту прав споживачів

Мета: забезпечення доступності послуг захисту прав споживачів у регіонах.

Завдання: відкриття офісів у різних регіонах, навчання персоналу, організація роботи офісів.

Проект 20: Розробка стандартів етичної поведінки

Мета: підвищення рівня етичної поведінки серед у відносинах зі споживачами.

Завдання: розробка стандартів етичної поведінки, просування їх серед підприємств, моніторинг дотримання стандартів.