

Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

*Пояснювальна записка
до кваліфікаційної магістерської роботи*

магістр
(рівень вищої освіти)

на тему:

**ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗАХОДІВ З РЕАЛІЗАЦІЇ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В
РІВНЕНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Виконав: студент 2 курсу, групи ДСз-21м
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
освітньої програми
«Державна служба»

Германюк Сергій Володимирович

Керівник: к.держ.упр., доцент кафедри
менеджменту та публічного
врядування

Фесянов Петро Олексійович

Рецензент: Начальник Головного управління
Держпродспоживслужби в
Рівненській області

Лазарчук Володимир Степанович

Звіт подібності

Метадані

Назва організації

National University of Water and Environmental Engineering

Заголовок

Hermaniuk Serhii VDOSKONALENNIA ZAKHODIV Z REALIZATSII PUBLICHNOHO UPRAVLINNIA U SFERI ZAKHYSTU PRAV SPOZHYVACHIV V RIVNENSKII OBLASTI.doc

Автор

Науковий керівник / Експерт

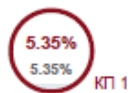
Германюк Сергій ВолодимировичГерманюк Сергій Володимирович

Підрозділ

National University of Water and Environmental Engineering

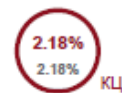
Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



24806

Кількість слів



202007

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		2
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		39

Джерела

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Копію тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення коефіцієнту подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Копію тексту

порядковий номер	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	кількість ідентичних слів (фрагментів)
1	Стефанишин В_Магістерська робота 11/28/2025 Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas (Каф. ПУАНАБ)	42 0.17 %
2	https://odesa.consumer.gov.ua/uk/320-pro-povnovazhennya-golovnogo-upravlinnya-derzhprodspozhivsluzhbi-u-sferi-reklami	31 0.12 %

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	9
1.1. Сутність публічного управління у сфері захисту прав споживачів.....	9
1.2. Організаційно-правові засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів.....	20
1.3. Зарубіжні практики реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів.....	33
Висновки до розділу 1.....	44
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В РІВНЕНСЬКІЙ ОБЛАСТІ	46
2.1. Аналіз стану захисту прав споживачів у Рівненській області ...	46
2.2. Оцінка ефективності заходів державного контролю та нагляду за дотриманням прав споживачів у Рівненській області.....	52
2.3. Оцінка проблематики реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів	62
Висновки до розділу 2.....	77
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАХОДІВ З РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	80
3.1. Заходи удосконалення реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів	80
3.2. Інноваційні інструменти публічного управління в сфері захисту прав споживачів	88
3.3. Новітні підходи співпраці державних і недержавних структур у сфері захисту прав споживачів	106
Висновки до розділу 3.....	115
ВИСНОВКИ.....	117
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	125

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку ринкових відносин питання забезпечення належного рівня захисту прав споживачів набуває особливого значення. Від ефективності публічного управління у цій сфері залежить не лише соціальна стабільність, а й довіра громадян до державних інституцій та рівень економічної безпеки країни.

Розвиток цифрової економіки, активне впровадження електронної комерції, глобалізаційні процеси та поява нових форм споживчих відносин зумовлюють необхідність удосконалення механізмів державного регулювання та контролю за дотриманням прав споживачів. Водночас в Україні спостерігаються проблеми, пов'язані з недостатньою координацією між органами державної влади, низьким рівнем правової обізнаності населення, а також обмеженими інструментами реагування на порушення споживчих прав.

Європейський вектор розвитку України та зобов'язання щодо імплементації норм і стандартів ЄС у сфері захисту прав споживачів визначають потребу в посиленні ролі публічного управління як ключового інструменту реалізації державної політики у цій галузі. Зокрема, актуальним є питання формування сучасної системи публічного управління, заснованої на принципах відкритості, прозорості, партнерства між державою, бізнесом і громадянами.

Таким чином, дослідження теоретичних і практичних аспектів публічного управління у сфері захисту прав споживачів є актуальним, оскільки воно сприяє підвищенню ефективності державного впливу на ринок, формуванню справедливого конкурентного середовища та забезпеченню належного рівня захисту прав і законних інтересів громадян.

Аналіз основних засад, проблем та перспектив публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні здійснювали такі науковці: 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.

Мета і завдання роботи. Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне дослідження та розробка рекомендацій для удосконалення заходів з реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів.

Для досягнення визначеної мети встановлені такі завдання:

- дослідити сутність публічного управління у сфері захисту прав споживачів;
- охарактеризувати організаційно-правові засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів;
- вивчити зарубіжні практики реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів;
- проаналізувати стан захисту прав споживачів у Рівненській області;
- оцінити ефективність заходів державного контролю та нагляду за дотриманням прав споживачів у Рівненській області;
- оцінити проблематику реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів;
- запропонувати заходи удосконалення реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів;
- визначити інноваційні інструменти публічного управління в сфері захисту прав споживачів;
- обґрунтувати новітні підходи співпраці державних і недержавних структур у сфері захисту прав споживачів.

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

Предмет дослідження – теоретико-методологічні засади удосконалення заходів з реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів.

Методи дослідження. історичний аналіз – застосований при дослідженні еволюції розвитку державного управління щодо захисту прав споживачів; соціологічні дослідження – використано при вивченні думки громадськості щодо відношення до інструментів публічного управління у досліджуваній сфері; кейс-стаді – використано при дослідженні застосування інструментів публічного управління в досліджуваній сфері, їх специфіки; компаративний аналіз – застосовано при порівнянні використання інструментів публічного управління для захисту прав споживачів.

Інформаційна база дослідження включала статистичну інформаційні ресурси, нормативно-правові документи, спрямовані на регулювання досліджуваної сфери; статистичні показники; аналітичні звіти Головного управління Держпродспоживслужби у Рівненській області загалом та Управління захисту прав споживачів та контролю у Рівненській області зокрема; праці науковців, експертів у даній сфері та періодична література.

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота включає вступ, 3 розділи, висновки, список використаної літератури. Обсяг роботи 124 сторінок, список використаної літератури становить 84 позицій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Сутність публічного управління у сфері захисту прав споживачів

На сучасному етапі розвитку суспільства інститут захисту прав споживачів виступає невід'ємним елементом соціально-економічної системи, що характеризується високим рівнем актуальності та значущості у контексті взаємовідносин між споживачами та суб'єктами господарювання. Ця дефеніція охоплює значну кількість дій і заходів, спрямованих на забезпечення гарантій прав і законних інтересів громадян, які придбавають чи користуються товарами та послугами на споживчому ринку.

Захист прав споживачів виступає важливим чинником зміцнення економічної стабільності, формування довіри населення до підприємницького сектору та забезпечення збалансованості ринкових процесів. У зв'язку з динамічними технологічними, економічними та культурно-соціальними змінами, система захисту споживачів постійно модернізується та вдосконалюється, зосереджуючи увагу на створенні безпечного, прозорого та справедливого ринкового простору для всіх сторін економічної взаємодії.

Під захистом прав споживачів розуміється комплекс сукупність організаційних, соціально-економічних і адміністративних механізмів, які гарантують споживачам належний рівень безпеки та якості товарів і послуг, доступність інформації про них, а також захищають від недобросовісних виробників і продавців, забезпечуючи можливість компенсації збитків у разі порушення встановлених прав. Розглядаючи основні засади споживчого захисту, доцільно враховувати комплексний, змішаний характер правового регулювання цих відносин. Так, у межах цивільно-правової сфери ключовими принципами виступають: недопустимість свавільного втручання в особисте життя людини, гарантування права власності, свобода

волевиявлення сторін у договірних відносинах, судовий захист прав і законних інтересів, а також забезпечення справедливості, добросовісності та розумності.

У свою чергу, господарсько-правові засади ґрунтуються на таких принципах, як законність, свобода підприємництва, рівність суб'єктів господарювання незалежно від форми власності, свобода укладення договорів, підтримка чесної конкуренції, запобігання монополізму та право суб'єктів господарювання на отримання прибутку.

До спеціальних засад реалізації захисту інтересів споживачів належать:

- узгоджене поєднання приватно-правових і публічно-правових механізмів у процесі цивільно-правового регулювання відносин у сфері споживчого захисту;
 - державне сприяння у забезпеченні прав споживачів;
 - належне інформування споживачів про їхні права та обов'язки;
 - обмеження договірної свободи задля запобігання зловживанням;
 - гарантування правової охорони слабшої сторони у правовідносинах
- [34]

Варто підкреслити, що публічне адміністрування у сфері споживчого захисту є ключовим у реалізації збалансованої, конкурентоспроможної та справедливої економічної системи. Зважаючи на те, що споживачі становлять головний сегмент ринкових відносин, ефективна система їх захисту забезпечує не лише охорону особистих прав, а й підтримує загальний економічний розвиток, добробут населення та стабільність ринку.

У цьому контексті аналіз управлінських аспектів публічного сектору, що впливають на реалізацію політики у сфері споживчого захисту, має ключове значення для розуміння того, як інструменти правового, соціального, економічного й політичного спрямування можуть бути удосконалені задля підвищення ефективності механізмів захисту прав споживачів.

Система публічного управління у сфері захисту споживачів в процесі свого формування пройшла чотири основні стадії становлення та розвитку, представлені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Етапи становлення системи публічного управління у сфері захисту прав споживачів

№	Етап	Характеристика
1	активне становлення (1991-2010 рр.)	швидкий розвиток системи захисту прав споживачів, формування основних аспектів, принципів і її структури; запровадження механізмів регулювання, встановлення основних та визначення принципів функціонування
2	перегляд пріоритетів і інституційно-правових трансформацій (2011-2013 рр.)	відбулися зміни в пріоритетах, відбулася трансформація організаційно-правових рамок; були переглянуті стратегії в напрямку їх адаптації до наявних викликів
3	спрямування на Європейські стандарти (2014-2021 рр.)	розвиток системи супроводжувався активним спрямуванням на європейські стандарти, що сприяло вирішенню завдань на світовому рівні
4	Управлінські заходи щодо захисту прав споживачів в період воєнного стану (2022 р. і по даний час)	Акцент на реалізацію сучасних інструментів і контролю економічного розвитку, відсутність обмежень на виробництво та постачання товарів і послуг, оскільки це могло негативно вплинути на стан забезпечення і якості продукції для населення в умовах воєнного стану

*Джерело: складено на основі [34].

Науковці [68] зазначають, що «публічне управління у сфері захисту прав споживачів це систематичний та цілеспрямований процес прийняття, виконання та оцінки рішень публічними органами та іншими стейкхолдерами для забезпечення справедливих та безпечних умов для споживачів». Також він передбачає формування і реалізацію стратегічних напрямків, програм, стандартів, технологій, а також ін. інструментів, які зосереджені на

споживчому захисті та забезпеченні достатньої якості продуктів та послуг. Відповідні цілями його є забезпечення дієвого механізму, здатного своєчасно реагувати на зміни і виклики сьогодення. При цьому, мають бути забезпечені ефективні взаємовідносини між суб'єктами підприємницької діяльності, що виробляють дані товари і послуги, їх продавцями, а також споживчим контингентом [68].

На думку І. Дудли «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» [34]. Вона вважає, що основними його компонентами є активна співпраці органів державної влади з громадськістю. Важливим елементом також виступає прозорість у прийнятті управлінських рішень, проведення постійного нагляду і аналіз дієвості управлінських заходів у сфері захисту прав споживачів.

О. Зверєв вважає, що зміст «публічного управління у сфері захисту прав споживачів» [40] включає певні основні аспекти, які гарантують справедливі і безпечні умов для населення (рис. 1.1). «Це охоплює широкий спектр заходів та політик, які визнають важливість захисту прав та інтересів осіб, що користуються різноманітними товарами і послугами» [40].

Публічне управління у сфері забезпечення прав споживачів – це цілеспрямована діяльність державних інституцій та уповноважених органів, яка забезпечує регулювання, координацію, контролювання і підтримку системи захисту інтересів споживачів. Вона охоплює розроблення, реалізацію та моніторинг державних заходів, стратегічних програм, нормативно-правових актів і стандартів, метою яких є підвищення рівня безпеки, якості та комфортності споживчого середовища.

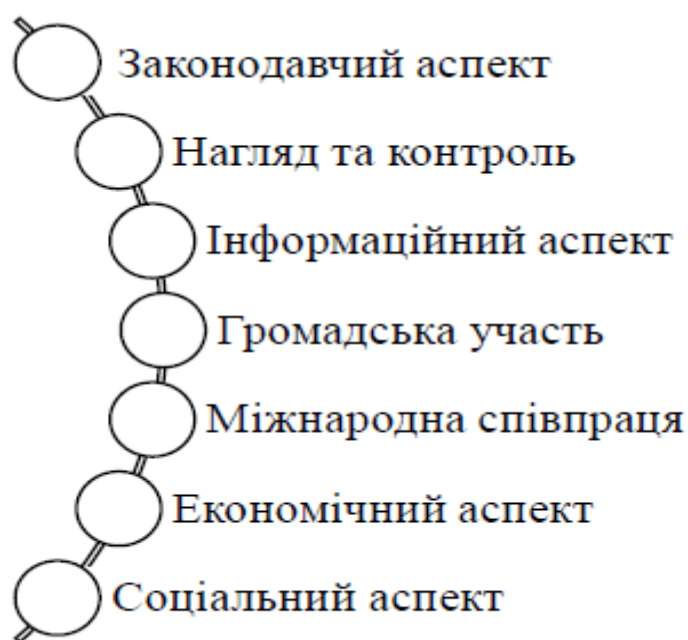


Рис 1.1 Ключові аспекти, які спрямовані на гарантування справедливих та безпечних умов для споживачів [140,41,42].

Слід підкреслити, що законодавчий компонент цієї системи передбачає створення, ухвалення та вдосконалення правових норм, які регламентують захист прав споживачів, і має на меті сформувати надійну правову базу, здатну запобігати недобросовісним ринковим практикам та поширенню неякісної продукції. Контрольна та наглядова функція реалізується через спеціально уповноважені органи, які здійснюють моніторинг ринкового простору, перевіряють дотримання вимог законодавства з боку суб'єктів господарювання, а також застосовують санкції у разі виявлення порушень. Інформаційний напрям включає забезпечення відкритого доступу споживачів до достовірних, повних і своєчасних даних про товари та послуги, а також зобов'язання виробників та продавців інформувати про властивості продукції, потенційні ризики та умови її використання. Громадський вимір публічного управління полягає у стимулюванні участі громадськості у процесі створення та впровадження заходів споживчого захисту – через проведення консультацій, публічних слухань, участь у діяльності споживчих

асоціацій та неурядових організацій. Міжнародна взаємодія охоплює обмін досвідом і гармонізацію стандартів до міжнародних норм, що сприяє наближенню національного законодавства до світових вимог та підвищенню рівня глобального захисту прав споживачів. Економічна складова аналізує наслідки реалізації споживчої політики для економічної системи, зокрема вплив на конкурентоспроможність, рівень цін, ринкову рівновагу, а також оцінку витрат і вигод від застосування регуляторних інструментів. Соціальний аспект підкреслює значення забезпечення справедливого доступу всіх громадян до безпечних і якісних товарів, сприяючи соціальній рівновазі та підвищенню добробуту населення. Усі зазначені напрями є взаємопов'язаними, формуючи цілісну модель публічного управління у сфері споживчого захисту, яка забезпечує реалізацію їхніх законних прав, інтересів та підвищує рівень добробуту населення в умовах сучасної ринкової економіки.

Цілком слушною є позиція М. Парасюка [52], який наголошує, що захист прав споживачів має ключове значення у розробленні та впровадженні ефективних державних заходів і стратегій. При цьому основними принципами і механізмами публічного управління у досліджуваній сфері є:

- прозорість – надання відкритого доступу до інформаційних ресурсів про права, обов'язки та заходи із захисту споживачів;
- споживча участь – залучення представників громадськості до процесу ухвалення управлінських рішень і формування заходів, що впливають на їх інтереси;
- відповідальність – визначення чітких механізмів відповідальності за порушення споживчих прав та ефективних процедур їх відновлення;
- справедливість – встановлення однакових умов для всіх учасників ринку та об'єктивного підходу при вирішенні спірних ситуацій.

Саме тому, публічне управління у досліджуваній сфері ґрунтується на принципах відкритості, громадській участі і відповідальності державних

інституцій, що сприяє вдосконаленню умов споживання, підвищенню якості життя та забезпеченню належного рівня захисту прав громадян. При цьому, основні елементи системи публічного управління в цій сфері наведені на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Основні елементи системи публічного управління щодо захисту прав споживачів

Необхідно наголосити, що нормативно-правове забезпечення у сфері охорони споживчих прав виступає базовим чинником, який визначає юридичний статус споживача та регламентує принципи взаємодії між ним і суб'єктами господарювання. Основні положення правової системи у галузі захисту споживчих прав відображають ключові складові, що формують характер правовідносин між учасниками ринку. Законодавчі норми регулюють параметри якості продукції та послуг, гарантують право на отримання достовірної інформації, визначають межі відповідальності підприємств і забезпечують охорону інтересів малозахисених категорій населення. Інструменти врегулювання спорів слугують засобами розв'язання конфліктних ситуацій. У цілому такий підхід формує рівноправні умови для

всіх учасників економічних відносин і сприяє гармонійному забезпеченню прав окремого споживача.

У контексті сучасного глобалізованого світу варто підкреслити, що взаємодія споживачів і бізнесу набуває дедалі складніших форм і потребує дієвого механізму правового захисту. Важливим його елементом виступають органи виконавчої влади, які мають визначальне значення у забезпеченні дотримання законодавчих приписів у сфері захисту споживчих прав. Органи виконавчої влади постійно контролюють діяльність суб'єктів господарювання для перевірки їхньої відповідності нормативним вимогам та стандартам якості. Вони ініціюють впровадження нових регламентів і критеріїв, спрямованих на підвищення рівня безпечності продукції й удосконалення сервісу, тим самим посилюючи споживчий захист. Крім того, виконавчі органи співпрацюють із контролюючими структурами, утворюючи при цьому координаційні механізми, що забезпечують оперативне реагування на виявлені порушення. Вони також здійснюють інформаційно-просвітницьку діяльність, яка зосереджена на підвищенні правової обізнаності населення, проводять освітні заходи, роз'яснюючи громадянам їхні можливості у сфері захисту прав. Виконавча влада забезпечує своєчасне реагування на звернення громадян і застосовує належні заходи щодо усунення виявлених порушень.

Окремої уваги заслуговує інформаційне забезпечення системи споживчого захисту, що передбачає послідовне надання повної та зрозумілої інформації, орієнтованої на формування усвідомленого ставлення громадян до власних прав і зобов'язань. Така діяльність може охоплювати поширення довідкових матеріалів, буклетів, онлайн-ресурсів та інших інформаційних платформ, які пояснюють, які гарантії мають громадяни у разі придбання товарів і послуг. Попри це, інформаційна підтримка включає опис процедур урегулювання спорів між громадянами та суб'єктами господарювання. Споживач повинен мати чітку інструкцію щодо подання звернень, порядку

взаємодії з компетентними інституціями та алгоритму досягнення справедливого рішення конфліктної ситуації [13].

Не менш значущим аспектом є освіта та підготовка у сфері споживчого захисту, що передбачає розроблення й впровадження навчальних програм, які зосереджені на підвищення рівня обізнаності як споживачів, так і підприємців стосовно їхніх правових обов'язків. Це може включати створення навчальних курсів, методичних посібників, інтерактивних програм, що висвітлюють основні положення споживчого законодавства – від гарантій при купівлі товарів до порядку компенсації та врегулювання спорів. Організація семінарів, практикумів та тренінгів сприяє обміну досвідом і поглибленню розуміння правозахисних механізмів. Варто підкреслити й важливість цифрових рішень, а саме створення електронних платформ, інформаційних порталів або мобільних застосунків, які забезпечують вільний доступ до освітніх і консультаційних ресурсів у будь-який момент. Співпраця з навчальними закладами та бізнес-структурами сприяє включенню актуальної тематики захисту прав споживачів у програми підготовки студентів і підвищення кваліфікації працівників.

Зрештою, моніторинг і контроль у сфері споживчого захисту передбачають упровадження комплексної системи внутрішнього й зовнішнього нагляду, що гарантує дотримання суб'єктами господарювання встановлених стандартів якості обслуговування та виробництва продукції.

Інформація, представлена на рис. 1.3 показує сутність процесу реалізації управлінських функцій щодо захисту прав споживачів.

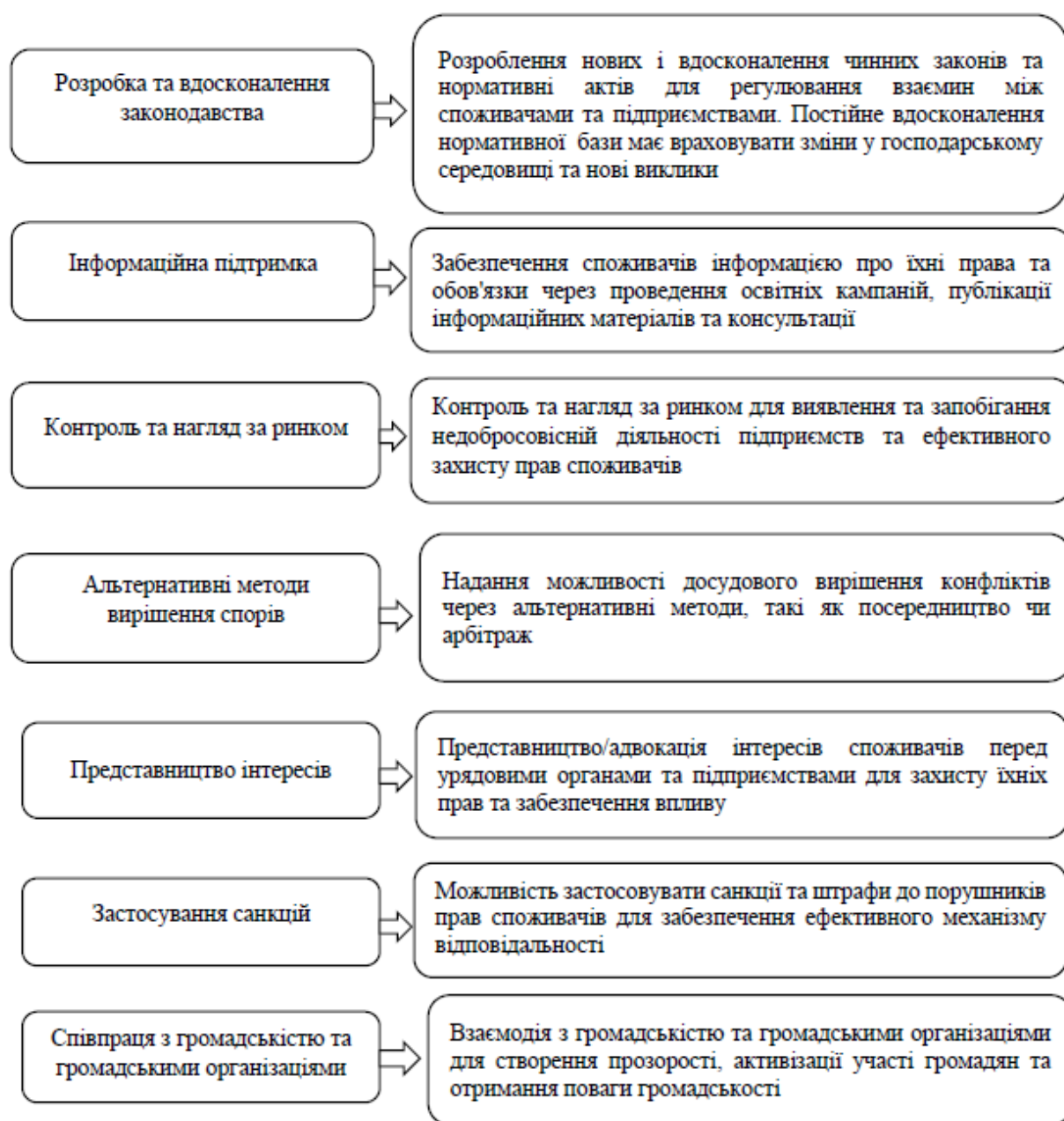


Рис. 1.3. Функцій публічного управління у сфері споживчого захисту

Формування та удосконалення нормативно-правової бази становить ключову основу, що визначає юридичне підґрунтя для регламентації взаємовідносин між суб'єктами. Інформаційне забезпечення, ринковий моніторинг, альтернативні підходи до врегулювання конфліктів та інші інституційні механізми доповнюють цю основу, утворюючи цілісну систему охорони прав і законних інтересів споживачів. Взаємодія з громадськими

структурами та застосування адміністративних санкцій виступають визначальними елементами у забезпеченні відповідальності порушників. Така модель акцентує необхідність збалансованого поєднання різних інструментів управління для досягнення дієвого та неупередженого захисту прав споживачів у сучасному економічному середовищі.

Використання соціальних мереж дало змогу органам публічного управління активізувати діяльність у напрямі захисту споживчих прав [56]. Застосування цифрових комунікаційних платформ дає змогу встановлювати ефективний двосторонній зв'язок між органами влади та громадянами з метою підвищення рівня правової поінформованості та посилення механізмів захисту інтересів населення. Поширення інформаційних матеріалів щодо споживчих прав через соціальні медіа забезпечує зручний доступ до базових відомостей, роблячи процес інформування більш відкритим і зрозумілим для широких верств суспільства.

Також, споживачі отримують можливість безпосередньо комунікувати з представниками державних структур: ставити запитання, надсилати звернення, залишати відгуки чи одержувати консультації у режимі реального часу, що значно спрощує процес обговорення проблемних питань і підвищує оперативність реагування. Інтернет-спільноти у соціальних мережах можуть виступати активними осередками поширення інформації про факти порушення прав споживачів, сприяючи швидкому обміну даними та формуванню ефективних стратегій громадського впливу. Проведення інформаційно-просвітницьких кампаній, онлайн-семінарів і тематичних вебінарів через соціальні медіа сприяє зростанню рівня правової культури громадян і формуванню усвідомленого ставлення до можливостей самозахисту. Аналіз публікацій, коментарів і відгуків у соціальних мережах дозволяє органам публічної влади вчасно виявляти проблеми та підтримувати активні комунікації із громадянами. Дослідження публічного управління у сфері споживчого захисту виявляє суттєві аспекти, спрямовані

на забезпечення безпечних, справедливих і збалансованих умов для споживачів. Аналіз різних складових даної проблематики засвідчив, що вона включає велику кількість організаційних і правових заходів, зосереджених на гармонізації і вдосконаленні механізмів забезпечення споживчих прав.

Законодавчі, економічні, соціальні та інформаційно-комунікаційні чинники відіграють провідну роль у створенні результативної системи захисту. Міжнародний вимір цієї проблеми також набуває дедалі більшого значення, оскільки громадяни діють у глобальному ринковому просторі, що потребує узгодження національних норм і впровадження уніфікованих стандартів захисту. Система охорони прав споживачів має бути динамічною і здатною адаптуватися до викликів сьогодення, а саме: стрімкого розвитку цифрових технологій і транснаціональних торговельних процесів. Активна громадська участь, обмін найкращими практиками, впровадження інноваційних рішень і міжнародне партнерство виступають визначальними чинниками ефективності сучасного механізму захисту прав споживачів.

1.2. Організаційно-правові засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів

Одним із базових організаційно-структурних принципів системи публічного управління у сфері споживчого захисту є формування спеціалізованих інституцій державного управління (рис. 1.4). Для цього необхідно створити окремі організаційні утворення, здатні цілеспрямовано та професійно вирішувати питання, пов'язані із забезпеченням прав і законних інтересів громадян-споживачів. Варто підкреслити, що подібні інституції відіграють ключову роль у гарантуванні належної якості і безпечності товарів і послуг, у налагодженні конструктивної взаємодії між виробничими структурами та споживчими групами.

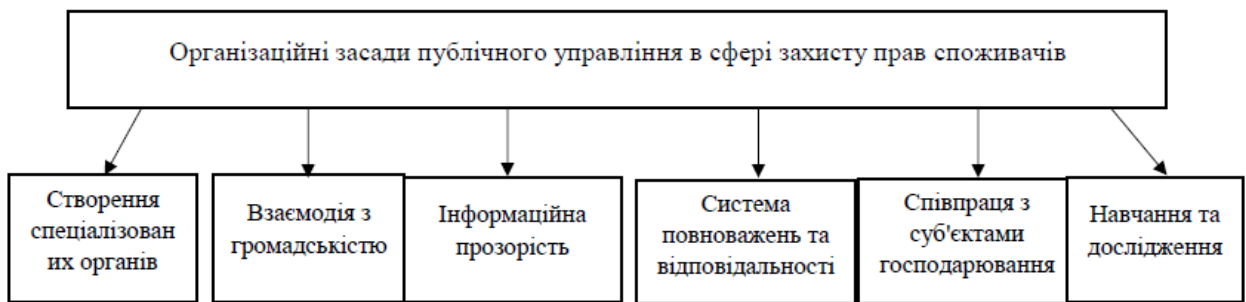


Рис 1.4. Організаційні засади публічного управління в сфері споживчого захисту [10].

Наразі головним органом виконавчої влади у цій сфері виступає Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів (Держпродспоживслужба) [56], заснована у 2014 р. Зазначена інституція реалізує державну політику у низці галузей, зокрема у ветеринарній медицині, контролі безпечності та показників якості харчової продукції, карантині й охороні рослин, ідентифікації й реєстрації тварин, а також у сфері санітарного законодавства. До її компетенції належить зниження рівня споживання тютюнових виробів і мінімізація їхнього шкідливого впливу на здоров'я споживачів, метрологічний та ринковий нагляд, сертифікація насіння і садівного матеріалу, а також державна реєстрація транспорту в АПК. Крім того, служба виконує функції державного контролю у галузі агропромислового виробництва, забезпечує охорону прав на сорти рослин, здійснює спостереження за дотриманням законодавчих актів про рекламу й захист споживчих прав, контролює якість зернових культур та продуктів їх переробки. Додатково Держпродспоживслужба здійснює державний нагляд за дотриманням заходів біологічної й генетичної безпеки у сфері аграрного виробництва, контролює використання, вивчення й упровадження ГМО підприємствами, установами і організаціями різних форм власності. До функцій служби також входить радіаційний моніторинг рівня забруднення харчових продуктів та сільськогосподарської сировини. Через реалізацію контрольних і наглядових функцій орган забезпечує

дотримання затверджених вимог, стандартів і запобігає можливим порушенням, створюючи умови для гарантування продовольчої безпеки населення [296].

Створення Держпродспоживслужби відбулося внаслідок перейменування Державної ветеринарної та фітосанітарної служби України (Держветфітослужби), яка функціонувала як орган виконавчої влади та реалізовувала державну політику у сфері ветеринарії, фітосанітарного контролю, охорони прав на сорти рослин, а також здійснювала нагляд за племінною справою у тваринництві. Держветфітослужба утворилася в результаті об'єднання кількох попередніх структур, а саме «Державного комітету ветеринарної медицини, Державної інспекції з карантину рослин і Державної інспекції захисту рослин, що дало змогу створити єдиний комплексний орган контролю у сфері нагляду» [56].

До основних завдань Держпродспоживслужби належать:

- впровадження державної політики у ветеринарній галузі, сфері санітарного законодавства, контролю безпечності та якості товарів та послуг, карантину й охорони рослин, ідентифікації тварин, реалізації заходів, спрямованих на зниження вживання тютюнових виробів і нейтралізацію їх негативного впливу на здоров'я нспоживачів;
- проведення державного ветеринарно-санітарного контролю, перевірки дотримання вимог у сфері «благополуччя тварин, контролю якості та безпечності харчових і нехарчових продуктів, ветеринарних препаратів, кормових добавок, субстанцій, біологічних продуктів, патологічного матеріалу, племінної справи тощо» [56];
- організація і контроль проведення фітосанітарних заходів;
- здійснення ринкового нагляду в межах компетенції;
- реалізація метрологічного нагляду за точністю вимірювань і дотриманням стандартів;

- контроль за чинниками навколишнього середовища, що можуть чинити шкідливий вплив на здоров'я споживачів [56].

Таким чином, Держпродспоживслужба є центральною ланкою системи державного управління у сфері забезпечення безпеки харчової продукції та захисту споживчих прав, поєднуючи в собі функції регулювання, контролю, моніторингу та превентивного впливу, що дозволяє забезпечувати стабільність і довіру до системи захисту прав споживачів в Україні.

Нормативно-правове підґрунтя у сфері захисту прав споживачів охоплює сукупність законодавчих документів, які регламентують (рис. 1.4):

- споживчі права – нормативні документи, що визначають юридичний статус споживача, його основні повноваження, обов'язки, а також процедури забезпечення та відновлення порушених прав;
- якість і безпечність товарів та послуг – положення, що встановлюють стандарти належної якості, умови безпечного використання продукції й рівень відповідальності суб'єктів господарювання за їх дотримання;
- механізми розгляду претензій – норми, що регулюють порядок приймання, оцінювання та вирішення споживчих звернень, включно з позасудовими та судовими формами розв'язання спорів;
- антимонопольні приписи – правові засоби, зосереджені на запобігання зловживанням ринковою владою, забезпечення чесної конкуренції та захист прав економічно слабших учасників ринку;
- інші правові складові системи захисту споживача – норми, що охоплюють регулювання реклами, торговельної етики та обігу товарів [50].

Юридичне врегулювання відносин у споживчій сфері тісно пов'язане з процесом перенесення нормативних вимог у площину конкретних дій суб'єктів ринку – продавця та покупця. Унаслідок цього споживач набуває індивідуального цивільного права на захист, якщо підприємець порушує встановлені якісні або кількісні показники, що визначають належне

виконання договірних зобов'язань під час реалізації товару, надання послуг чи виконання робіт [44].

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

Рис. 1.4. Ключові елементи законодавчої бази у системі захисту прав споживачів

Цивільний кодекс України визначає, що суб'єктивне право споживача підлягає охороні засобами, передбаченими законом, у випадку його порушення, невизнання або оспорування (ч. 1 ст. 15 ЦК України) [72].

У межах національної правової системи споживчі відносини регулюються низкою базових законодавчих актів: «Конституцією України» [45], Законом України «Про захист прав споживачів» [63,64], «Цивільним кодексом України» [72], «Господарським кодексом України» [26], а також підзаконними нормативно-правовими документами.

Конституція України закріплює засадничі принципи державної політики у сфері захисту споживачів. Відповідно до статті 42, держава зобов'язана гарантувати охорону прав споживачів, контролювати якість і безпечність товарів, робіт і послуг, а також сприяти в розвитку діяльності громадських споживчих об'єднань. Стаття 50 проголошує право кожного на

безпечне для життя і здоров'я довкілля, на компенсацію шкоди, заподіяної його порушенням, і на вільний доступ до інформації щодо стану навколишнього середовища, якості продуктів харчування й побутових виробів [45].

Закон України “Про захист прав споживачів” та пов’язані з ним нормативні акти охоплюють усі випадки, коли споживач купив або має намір купити товари, замовити роботи чи послуги для особистого, сімейного чи побутового використання. Завдяки цьому, на його вимогу продавець, виробник/виконавець зобов’язаний забезпечити належну якість придбаного товару, наданої послуги чи виконаної роботи та відповідність вимогам стандартів, умовам договору та задекларованим характеристикам [63].

Цивільний кодекс України детально врегульовує договірні взаємини споживача і продавця/виробника у процесі купівлі-продажу продукції. У ньому наведено права і зобов’язання сторін, порядок заміни продукції, якщо вона неналежної якості, усунення недоліків або розірвання договору у випадках порушення умов постачання [72]. В цілому, цивільно-правовий механізм захисту споживачих прав полягає у можливості кожної особи реалізувати своє право на відновлення порушеного інтересу, а також у діяльності державних інституцій і громадських організацій, які покликані запобігати порушенням і забезпечувати відшкодування шкоди.

Наразі в українському правовому полі функціонує Закон «Про захист прав споживачів» [63], ухвалений у 1991 році й неодноразово оновлений. Документ визначає основоположні принципи державної політики у сфері споживчого захисту, регулює права та обов’язки учасників господарського обігу. Водночас чинна редакція закону має ряд вад, зокрема:

- недостатнє врегулювання питань електронної комерції;
- обмежені інструменти протидії недобросовісним торговельним практикам;
- низьку ефективність гарантійного обслуговування продукції;

– наявність застарілих або обтяжливих для бізнесу положень [63].

Отже, удосконалення законодавчої системи у сфері захисту прав споживачів є необхідною умовою для забезпечення балансу між інтересами громадян і суб'єктів господарювання, формування прозорого ринку й підвищення рівня довіри до правових механізмів держави. Тим більше, що в даному законодавчому акті присутні норми, яких не виконують, оскільки вони є проблемними для діяльності бізнес структур.

До основних недоліків чинного законодавчого акта належать:

- його архаїчність – документ не враховує сучасні технологічні досягнення та реалії динамічного ринкового середовища;
- низька результативність практичного впровадження – наявні вади у механізмах моніторингу, контролю та реалізації встановлених нормативів і положень;
- обмежене охоплення новітніх секторів економіки – закон не в повній мірі враховує специфіку нових сфер, зокрема ринку електронної комерції;
- недостатній рівень правового захисту споживачів – окремі статті сформульовані надто загально, що знижує дієвість правозастосування та не гарантує повної охорони споживчих інтересів;
- невідповідність міжнародним стандартам – низка положень не узгоджується з загальноприйнятими нормами міжнародного права у сфері захисту прав споживачів.

Усі ці недоліки істотно знижують ефективність правового регулювання та зумовлюють потребу у глибокій ревізії, системному оновленні й модернізації Закону.

В Законі України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [66] деталізовано норми, що визначають стандарти та критерії, спрямовані на гарантування санітарної безпеки і високої якості харчових продуктів, які виробляються, транспортуються та реалізуються на території держави. Документ закріплює основоположні

принципи, яких мають дотримуватися виробники на всіх етапах – від виробництва і зберігання до транспортування та реалізації. Особливу увагу приділено параметрам харчової безпеки, поживної цінності, належного маркування та пакування продукції. Закон також передбачає механізми державного нагляду та відповідальності за недотримання встановлених вимог. Водночас суттєвим недоліком є недостатня конкретизація положень, що створює неоднозначність тлумачення та ускладнює практичну імплементацію норм. Окрім того, система контролю не забезпечує повноцінного моніторингу дотримання стандартів на всіх етапах життєвого циклу харчового продукту.

Основні прогалини зазначеного Закону можна узагальнити таким чином:

- відсутність чітко визначених критеріїв контролю якості та безпечності харчових продуктів;
- обмежена ефективність інституційного контролю та нагляду за виконанням вимог у сфері харчової безпеки;
- недосконалість координаційних механізмів взаємодії між державними структурами, суб'єктами господарювання та споживачами;
- невідповідність українських стандартів міжнародним вимогам і регламентам;
- потреба в покращенні процедур оцінювання ризиків і реалізації превентивних інструментів задля попередження можливим загрозам здоров'ю населення [66].

Відповідно «Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» [62] визначає основні умови здійснення торговельних операцій і вимоги до надання послуг у сфері обігу споживчих товарів. Він охоплює широкий спектр питань, зокрема: організацію торговельних об'єктів, порядок ведення торгівлі, захист

прав покупців, врегулювання конфліктних ситуацій, а також інші складові державного регулювання ринку споживчих товарів.

Закон України “Про загальну безпечність нехарчової продукції” [60] встановлює деталізовану нормативну основу, яка визначає стандарти і умови, направлені на забезпечення безпеки споживання та використання різноманітних нехарчових товарів у межах держави. Ним передбачено комплекс норм, що охоплюють етапи виробництва, транспортування, зберігання і реалізації товарів для мінімізації потенційних ризиків для споживачів. Документ визначає основні засади безпечного використання нехарчової продукції різних категорій – від побутової техніки та електроніки до побутової хімії, фармацевтичних виробів і хімічних реагентів. Також у Законі закріплено механізми нагляду, контролю та відповідальності, які покликані гарантувати дотримання визначених вимог і забезпечити оперативне реагування на потенційні виклики.

Разом із тим, аналіз положень Закону засвідчує наявність низки системних недоліків, серед яких:

- недостатня конкретизація нормативних приписів щодо вимог безпеки різних груп нехарчових товарів, що ускладнює їх однозначне тлумачення та виконання як суб’єктами господарювання, так і контролюючими структурами;
- фрагментарність правового регулювання окремих аспектів безпечності, що створює прогалини у правовому полі та знижує рівень захисту споживача від можливих ризиків;
- низька дієвість контрольних механізмів у сфері нагляду за дотриманням стандартів безпечності;
- потреба в оновленні процедур ризик-аналізу й запровадженні превентивних методів оцінки потенційних загроз для життя і здоров’я населення;

– необхідність деталізації стандартів маркування, етикетування й пакування, щоб забезпечити споживачів повною, достовірною та зрозумілою інформацією про продукцію.

Закон України “Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності” встановлює систематизований перелік усіх необхідних дозвільних документів для здійснення різних видів підприємницької діяльності. Його мета полягає у спрощенні процедур ліцензування та дозволів, підвищенні прозорості адміністративних процесів і формуванні сприятливого середовища для розвитку малого та середнього бізнесу в Україні. Закон відіграє регуляторну функцію, спрямовану на зменшення бюрократичних бар’єрів і стимулювання підприємницької активності.

Закон України “Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції” [58] має на меті врегулювання питань цивільно-правової відповідальності виробників, імпортерів і постачальників у випадках, коли споживач зазнає шкоди через дефекти чи недоліки товарів.

Цей нормативно-правовий акт визначає: «права споживачів на компенсацію збитків, заподіяних недоброякісною або небезпечною продукцією; зобов’язання виробників гарантувати відповідність товарів стандартам безпечності та нести матеріальну відповідальність у разі порушень; порядок звернення споживача з вимогою про відшкодування шкоди, а також строки подання заяв та скарг; механізми врегулювання спорів, зокрема можливість досудового (претензійного) врегулювання та судового розгляду» [58]. Попри прогресивний характер закону, його недоліком є відсутність достатньої деталізації окремих статей, що може ускладнювати процес правозастосування та створювати неоднозначність у тлумаченні норм під час вирішення спірних ситуацій.

Закон України “Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного

походження, здоров'я та благополуччя тварин” [59] формує інституційну основу державного нагляду у сфері харчової безпеки, ветеринарної медицини та захисту тварин. Документ регламентує правила, принципи та процедури проведення державного контролю за виробництвом, переробкою, транспортуванням і реалізацією харчових продуктів і кормів, а також визначає вимоги до їхньої якості, відповідності санітарним стандартам і нормам виробництва. Окрім цього, Закон встановлює механізми ветеринарного контролю, вимоги до умов утримання, здоров'я та добробуту тварин, а також передбачає санкції за недотримання встановлених норм. Його головною метою є гарантування безпечності харчових продуктів для споживачів, забезпечення належного рівня контролю на всіх етапах виробничого ланцюга та захист прав і благополуччя тварин [59].

Закон України “Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів” [65] встановлює обов'язок виробників і постачальників надавати споживачам повну, точну та достовірну інформацію про продукти харчування, включаючи їхній склад, енергетичну цінність, походження, умови зберігання, виробника та строк придатності. Також документ регламентує вимоги до маркування та оформлення упаковки, а в окремих випадках – норми подання інформації в рекламних матеріалах. Основним завданням цього закону є гарантування прав споживачів на обізнаність, а також захист їхнього життя, здоров'я та інтересів шляхом забезпечення вільного доступу до правдивих відомостей про харчові товари.

Новий Закон України “Про захист прав споживачів”, який поки перебуває на етапі законодавчого впровадження, має на меті поглиблення гарантій захисту споживачів та адаптацію українського законодавства до європейських стандартів. Його розробка є складовою процесу євроінтеграційної гармонізації системи правового регулювання у сфері захисту споживачів, а також кроком до узгодження правових норм із принципами ЄС [64].

Новий законопроект, спрямований на підвищення рівня якості життя населення та формування справедливих умов взаємодії між споживачем і продавцем, передбачає такі ключові нововведення:

- впровадження сучасних європейських стандартів у сфері захисту споживчих прав, які відповідають актуальним економічним і технологічним викликам;
- чітке структурування прав і зобов'язань сторін, що сприятиме прозорості у договірних відносинах та запобігатиме зловживанням;
- створення дієвих механізмів врегулювання спорів між споживачами й суб'єктами господарювання, включаючи альтернативні форми розв'язання конфліктів;
- зміцнення контролю за рекламною діяльністю, а також запровадження заходів протидії маніпуляціям і введенню в оману, щоб громадяни мали змогу отримувати об'єктивну інформацію про товари та послуги.

Після початку збройної агресії Російської Федерації 24 лютого 2022 року, діяльність органів державної влади була переорієнтована на забезпечення обороноздатності країни та розв'язання нагальних питань безпеки і стабільності економіки. Водночас уряд ініціював низку рішень, спрямованих на підтримку підприємницької діяльності в умовах війни, а також на пом'якшення регуляторного навантаження.

На підставі Указу Президента України № 64/2022 та Закону України № 2102-IX від 24/02/2024 р. в державі було запроваджено правовий режим воєнного стану, що передбачив тимчасове зупинення планових і позапланових перевірок у сфері державного нагляду (згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 303) [67]. Під час дії воєнного стану було також встановлено заборону на перевірки у сфері захисту споживчих прав, що призвело до зміщення акцентів на формування культури “свідомого

споживання” та підвищення особистої відповідальності споживачів за власний вибір товарів і послуг.

Серед найпоширеніших порушень у сфері захисту прав споживачів, зафіксованих у період воєнного стану, виділяються:

- надання послуг ЖКГ неналежного рівня якості;
- відмова у поверненні коштів або затримки із відшкодуванням споживачам;
- недотримання умов гарантійного ремонту чи обслуговування;
- реалізація товарів, що не відповідають заявленим характеристикам або стандартам якості;
- нестача повної, достовірної інформації про продавця чи продукт, особливо на онлайн-платформах та в інтернет-магазинах [69].

Отже, у період дії воєнного стану рівень порушення конституційних прав споживачів істотно зріс. Це проявляється у погіршенні якості товарів і послуг, зниженні рівня відшкодування збитків та відсутності прозорості в електронній комерції. Введення заборони на перевірки значно обмежило контрольні можливості державних структур, що підвищило ризики зловживань з боку окремих підприємців та зменшило рівень правового захисту населення. Враховуючи зазначені виклики, актуальним завданням державної політики стає створення сучасних і дієвих механізмів захисту споживчих прав, зокрема шляхом впровадження цифрових технологій, електронних платформ моніторингу скарг, відкритих реєстрів продавців та прозорих каналів комунікації між споживачами і контролюючими органами. Такі інструменти сприятимуть підвищенню довіри громадян до ринку, забезпеченню його стійкості до кризових явищ і поступовому відновленню правової рівноваги у сфері споживчих відносин.

Підсумовуючи, можна зазначити, що система нормативно-правового регулювання у сфері захисту прав споживачів залишається базовим елементом економічної стабільності та соціальної безпеки держави. Вона

визначає повноваження органів влади, місцевого самоврядування та громадських інституцій у забезпеченні дотримання прав споживачів. Однак, наявні прогалини у законодавстві, зокрема нечіткість окремих приписів, недосконалість регуляторних процедур та слабкість контролюючих механізмів, потребують глибокої модернізації. Їх усунення та системне оновлення законодавства сприятиме зміцненню інституту споживчого захисту в Україні та підвищенню рівня правової культури суспільства.

1.3. Зарубіжні практики реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Варто розглянути основні успішні моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів наведені нижче на рис. 1.5.

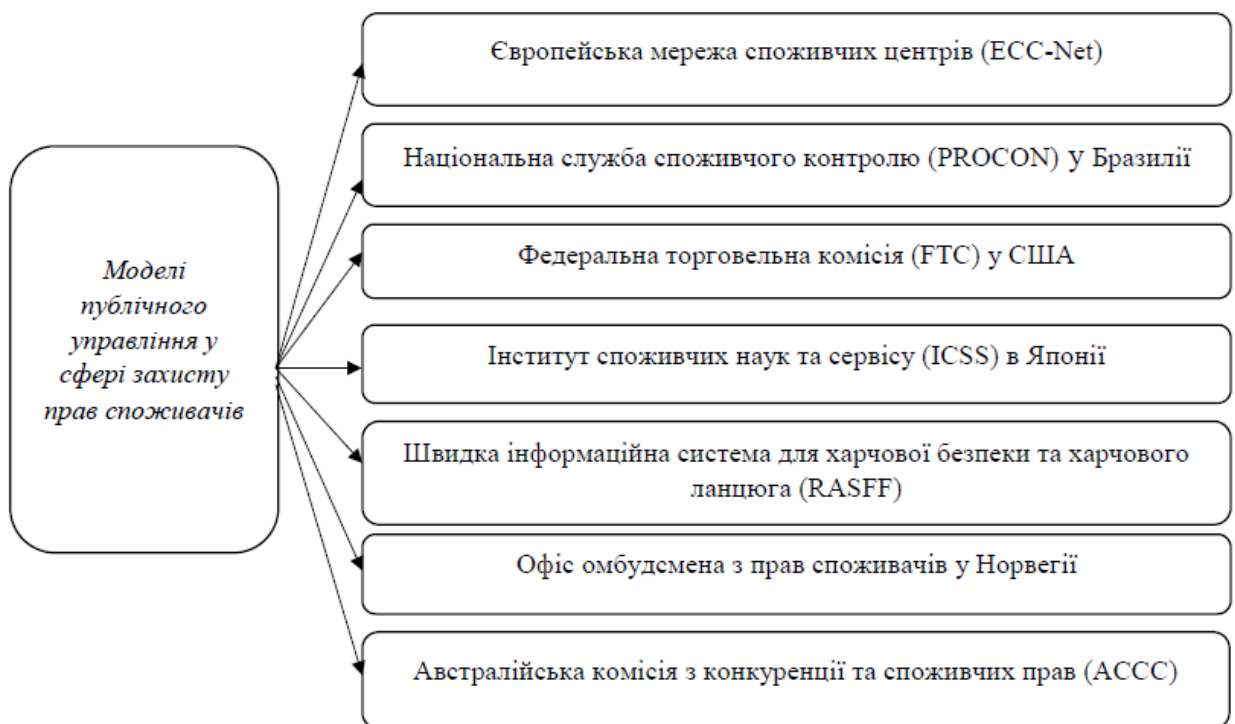


Рис. 1.5. Моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів [1; 19;26; 29; 33; 35; 37; 38; 39; 40; 43; 46; 51; 53; 54; 57; 75; 76; 81].

Європейська мережа споживчих центрів (далі – ECC-Net) створена Європейською Комісією та Європейською мережею споживчих центрів. Споживчі центри являються національними структурами держав-партнерів ЄС та здійснюють функції по наданні допомоги громадянам у разі виникнення споживчих спорів з суб'єктами господарювання. Метою діяльності даної інституції (ECC-Net) є підвищення ефективності захисту споживчих прав населення на внутрішньому ринку країн-партнерів ЄС.

Вона забезпечує: консультування громадян щодо реалізації їхніх прав і обов'язків; врегулювання конфліктних ситуацій через співпрацю з виробниками продукції задля вирішення конкретних спорів між споживачами та продавцями/виробниками; надання пропозицій щодо удосконалення законодавчої бази у сфері захисту прав споживачів.

Європейська мережа споживчих центрів (ECC-Net) є сучасною і результативною моделлю публічного адміністрування щодо забезпечення споживчих прав у межах ЄС. Її інституційна структура та функціональні напрями зорієнтовані на всебічний захист громадян і надання консультативної допомоги тим, хто здійснює покупки чи користується послугами на спільному ринку ЄС. Система ефективно реалізовує інструменти позасудового врегулювання спорів, надає правові консультації, а також активно взаємодіє з національними споживчими центрами задля формування узгодженого механізму обміну інформацією між країнами-членами. Завдяки такій організації ECC-Net забезпечує високий рівень довіри та впевненості споживачів у захисті їх інтересів, створює умови для оперативного реагування на звернення громадян та підвищення прозорості ринкових відносин. Отже, мережа ECC-Net демонструє, що міждержавна координація та співпраця регіональних органів можуть стати основою дієвої системи споживчого захисту на наднаціональному рівні. Для України досвід цієї моделі є цінним прикладом кращих практик, які можна адаптувати до

вітчизняної системи захисту споживчих прав з метою підвищення її ефективності, доступності та прозорості.

Одним із прикладів успішної інституційної системи захисту споживачів у світі є національна служба споживчого контролю PROCON, що функціонує у Бразилії. Вона створена для забезпечення належної якості та безпеки товарів і послуг, а також захисту прав покупців. PROCON виступає центральним регуляторним органом, який контролює дотримання стандартів якості, реагує на порушення та розвиває культуру споживчої обізнаності серед населення. Основні напрями діяльності PROCON:

- Контроль та інспекційна діяльність: служба здійснює регулярні перевірки товарів і послуг для оцінки їх відповідності встановленим нормам і вимогам безпеки;
- Інформаційна підтримка споживачів: надає консультації та роз'яснення щодо прав споживачів, механізмів подання скарг, а також поширює відомості про якість продукції та безпечність ринку;
- Врегулювання спорів: виступає посередником між бізнесом і споживачами, сприяючи мирному розв'язанню конфліктних ситуацій.

Крім цього, PROCON активно співпрацює з громадськими організаціями та неурядовими об'єднаннями, популяризуючи цінність споживчих прав і важливість контролю якості послуг [33; 35; 37; 38; 39; 40; 43]. Ця установа відіграє стратегічну роль у формуванні надійного й безпечного споживчого середовища, зміцнюючи довіру громадян до ринку та стимулюючи розвиток відповідального бізнесу.

У Сполучених Штатах Америки центральним органом, який відповідає за захист споживачів і регулювання конкурентного середовища, є Федеральна торговельна комісія (FTC). Це високоповноважене урядове агентство, завданням якого є підтримання чесної конкуренції, запобігання монопольним тенденціям і захист споживачів від недобросовісних практик. FTC реалізує контроль за достовірністю реклами, запобігає шахрайським або

маніпулятивним діям компаній, що можуть вводити клієнтів в оману. Крім того, Комісія займається антимонопольними розслідуваннями, виявляє змови між корпораціями та порушення принципів добросовісної конкуренції, що безпосередньо впливає на рівень захисту споживачів [33; 35; 37; 38; 39; 40; 43]. Важливим аспектом діяльності FTC є право на проведення розслідувань і судових позовів проти компаній чи фізичних осіб, які порушують вимоги антимонопольного чи споживчого законодавства. Орган визначає єдині стандарти поведінки для підприємств, проводить освітні кампанії, поширює інформацію про споживчі права, а також розробляє матеріали для підвищення обізнаності населення. Одним із сучасних напрямів роботи Комісії є боротьба з кіберзлочинністю та шахрайством в Інтернеті, що має на меті захист персональних даних громадян і забезпечення кібербезпеки споживачів [9; 86; 87; 18; 19; 29; 33].

Ще одним прикладом ефективного інституту у сфері споживчого захисту є Національний інститут споживчих наук і послуг (ICSS), який діє у Японії. Ця установа виступає аналітичним і консультаційним центром, що спеціалізується на вивченні поведінки споживачів, підвищенні якості життя та удосконаленні політики споживчого ринку.

Основні напрями роботи ICSS:

- Ринковий аналіз: інститут проводить дослідження тенденцій споживчого ринку, оцінює динаміку попиту й визначає очікування споживачів;
- Підвищення якості життя: ICSS формує рекомендації для урядових і приватних структур щодо покращення якості товарів, сервісів і соціального добробуту населення [30; 82; 83; 84].

Таким чином, ICSS у Японії відіграє ключову роль у розвитку національної політики споживчого добробуту, здійснюючи дослідження, консультації та партнерські проєкти з урядовими структурами і бізнесом. Його діяльність спрямована на створення комфортного середовища для

споживачів та розробку ефективних стратегій підвищення якості послуг і продуктів.

Крім того, значний інтерес становить Система швидкого інформування про ризики для здоров'я людей, пов'язані з харчовими продуктами та кормами (RASFF) [81]. Вона функціонує як інструмент оперативного обміну даними між країнами, що дозволяє миттєво реагувати на небезпечні ситуації, пов'язані з якістю чи безпечністю продукції, і забезпечує своєчасне попередження споживачів про можливі ризики.

Таблиця 1.1

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

Отже, таблиця 1.1 наочно демонструє функціонування системи оперативних повідомлень RASFF, яка відіграє провідну роль у гарантуванні безпеки товарів у державах – членах ЄС. Інституційна побудова RASFF

інтегрує компетентні органи держав-членів ЄС, Європейську Комісію та Європейське агентство з безпеки харчових продуктів, формуючи злагоджену мережу інформаційного обміну. Її головне призначення полягає у швидкому реагуванні на потенційні ризики, що можуть становити загрозу здоров'ю людей або тварин. У разі виникнення підозри щодо небезпечних харчових продуктів система миттєво активізує механізм попередження, який включає створення сповіщень, оцінку рівня ризику, координацію дій між країнами та вжиття превентивних заходів для недопущення поширення небезпечної продукції. RASFF підтримує тісну співпрацю з міжнародними інституціями та партнерами поза межами ЄС, сприяючи глобальному підвищенню рівня продовольчої безпеки. Завдяки постійним моніторинговим процедурам і рекомендаціям, система сприяє підтримці високих стандартів якості й безпеки на європейському ринку [81].

Варто відзначити, що Уповноважений з споживчих прав у Норвегії функціонує як незалежна державна інституція, покликана захищати та підтримувати права громадян-споживачів. Він забезпечує справедливі відносини постачальник-споживач, а також сприяє дотриманню стандартів чесної комерційної діяльності. У структурі офісу Уповноваженого передбачено юридичні, експертно-аналітичні, комунікаційні та освітні підрозділи, які забезпечують комплексне реагування на проблеми споживачів. Уповноважений має автономний статус, діє поза впливом державних чи комерційних структур, що гарантує об'єктивність і неупередженість у прийнятті рішень. Його офіс виконує функції прийому та розгляду скарг, здійснює інформаційно-консультативну діяльність щодо прав і обов'язків споживачів, а також ініціює системні зміни у законодавстві з метою посилення захисту громадян у споживчій сфері. Діяльність Уповноваженого спрямована на формування справедливого економічного середовища та підвищення рівня взаємної довіри між споживачами і підприємствами [35; 37; 38; 39]. Крім того, омбудсмен активно проводить

просвітницькі програми, підвищуючи обізнаність громадян про їхні права, сприяючи формуванню свідомого споживчого суспільства, де люди здатні самостійно відстоювати власні інтереси.

Австралійська комісія з питань конкуренції та захисту прав споживачів (АССС) є державним органом, який відповідає за забезпечення справжньої конкуренції та захист громадян від недобросовісних ринкових практик. Місією АССС є створення конкурентного середовища, у якому інтереси бізнесу та споживачів збалансовані, а ринок функціонує на засадах рівності й прозорості. Комісія складається з департаментів, що опікуються питаннями конкуренції, ринкового регулювання та захисту прав споживачів. Організація є незалежною від уряду, але підтримує активну співпрацю з іншими державними інституціями та регуляторами [1; 26; 77]. АССС здійснює моніторинг ринкових процесів, запобігає монополізації та зловживанням домінуючим становищем, реагує на порушення антимонопольного законодавства. Її діяльність спрямована на створення рівних умов для бізнесу, що сприяє конкуренції, інноваціям і зниженню цін. Водночас Комісія розглядає споживчі звернення, проводить розслідування випадків порушення прав покупців, і, за потреби, ініціює адміністративні або судові дії. Одним із пріоритетів є боротьба з обманом споживачів, маніпуляціями в рекламі та недобросовісними продажами. АССС також виконує просвітницьку функцію, інформуючи споживачів про способи захисту своїх прав. У ширшому контексті, діяльність Комісії забезпечує сталість економічної системи, підтримує баланс між бізнес-інтересами та суспільним добробутом, і сприяє формуванню справедливих ринкових правил [1; 26].

Слід підкреслити, що співпраця державних інституцій, громадянського суспільства і споживачів у різних країнах світу характеризується помітною специфікою, обумовленою різноманітністю управлінських моделей і методів комунікації, які застосовуються в окремих регіонах. У низці держав сформовано високоорганізовані та результативні механізми співпраці,

засновані на структурованому обміні інформацією, позиціями та аналітичними оцінками, тоді як інші орієнтуються на більш динамічні й гнучкі форми взаємодії, що дозволяють швидко адаптуватися до змінних умов. Подібне розмаїття підходів відображає культурні особливості, історичні традиції та суспільні цінності, притаманні кожній державі у глобальному вимірі.

Так, у Швеції функціонує ефективна модель комунікації між владними структурами та громадським сектором у сфері споживчого захисту. Громадські об'єднання, які спеціалізуються на питаннях захисту прав покупців, демонструють високий рівень організованості, активного лобіювання та участі у формуванні політики. Особливого значення набуває досвід громадських обговорень, консультацій і залучення населення до процесу ухвалення управлінських рішень. Такі організації мають можливість висловлювати пропозиції, зауваження та рекомендації стосовно стратегій, що регламентують захист прав споживачів, забезпечуючи інклюзивність і прозорість державного управління. Завдяки такій формі взаємодії враховуються погляди різних соціальних груп, що сприяє розробці ефективніших і більш збалансованих рішень [16; 17]. Подібна співпраця допомагає формувати стандарти та норми, які відповідають реальним очікуванням і потребам населення, а також підвищує рівень довіри між урядовими структурами та громадянами. Це посилює соціальне партнерство і сприяє досягненню спільної мети, яка полягає у забезпеченні належного захисту прав і законних інтересів громадян у Швеції.

Не менш показовим прикладом є Нідерланди, де функціонує інноваційна система співпраці в галузі захисту прав споживачів. Центральним елементом є «Спільна організація із захисту прав споживачів» [35,37,38,39], яка виступає платформою комунікації між громадськістю, бізнесом і владними структурами. Її діяльність ґрунтується на механізмах спільного управління та консультаційного процесу, де споживачі й

представники громадських об'єднань беруть безпосередню участь у виробленні рішень. Такий підхід сприяє розробці стратегічних документів і регуляторних політик, що базуються на балансі між інтересами ринку та потребами громадян [35,37,38,39]. Відкритість, колегіальність і залучення широкого кола учасників забезпечують високий рівень ефективності прийнятих рішень і створюють умови для демократичного управління у сфері споживчих прав. Водночас ця модель дозволяє перетворювати ініціативи громадськості на конкретні правові та регуляторні інструменти, формуючи стійку систему споживчого захисту, засновану на принципах партнерства, прозорості та спільної відповідальності.

В свою чергу, Японія реалізує високотехнологічну та інтегровану модель співпраці у сфері захисту споживачів, що спирається на активну взаємодію між населенням, державними відомствами та бізнесом. Її ключова риса полягає у створенні постійно діючих форумів, дорадчих рад і робочих груп, де представники всіх зацікавлених сторін обговорюють питання якості, безпечності та етичності виробництва товарів. Такі діалогові платформи не лише сприяють обміну думками, але й дозволяють розробляти практичні рекомендації та заходи для вдосконалення стандартів і регламентів. Особливої ваги набуває широка участь громадськості у процесах оцінювання та контролю, що робить систему максимально відкритою й орієнтованою на потреби населення [82].

Активна громадська участь у комітетах і ініціативах забезпечує прозорість прийняття рішень, а також підвищує рівень суспільної довіри до органів влади та виробників. Такий підхід визначає Японію як державу з високоорганізованою моделлю споживчої демократії, у якій громадяни не лише контролюють, а й співстворять політику у сфері захисту споживачів.

Не менш важливим компонентом є лобіювання інтересів споживачів, яке реалізується через кооперацію споживчих об'єднань із урядом і приватним сектором. Спільні проєкти, партнерські програми та

консультаційні платформи сприяють розробці нових стандартів безпеки продукції та спрощують процес ухвалення рішень, роблячи його більш інклюзивним і ефективним [83]. Завдяки цьому підходу формується адаптивна, гнучка та відкрита система споживчого управління, спрямована на досягнення консенсусу між усіма учасниками ринку та покращення якості життя населення.

Необхідно підкреслити, що в Японії існують державні інституції, серед яких Агентство з питань споживачів та Офіс споживачів, які забезпечують гарантування безпеки і дотримання прав споживачів. Зазначені структури активно взаємодіють із населенням та представниками громадських об'єднань, що сприяє оперативному вирішенню проблем, пов'язаних із якістю продукції та рівнем надання послуг.

Японський Офіс споживачів здійснює контроль і нагляд за функціонуванням ринкових процесів, забезпечуючи попередження потенційних загроз для громадян. У свою чергу, Він фокусується на аналізі звернень, скарг і претензій, які стосуються порушень прав споживачів або неналежної якості товарів і послуг. Співпраця з громадськими інституціями і безпосередньо зі споживачами є важливим чинником ефективності цієї системи. Саме вони часто інформують урядові структури про потенційні проблеми безпеки та висувають пропозиції щодо вдосконалення стандартів якості [82; 83; 84]. Подібний підхід у японській практиці має профілактичний характер – він спрямований не лише на реакцію на вже існуючі виклики, але й на упередження можливих ризиків, забезпечуючи високий рівень безпеки, прозорості та задоволення прав споживачів. Таким чином, Японія демонструє приклад глибоко інтегрованої моделі взаємодії держави й суспільства, спрямованої на ефективний захист споживчих інтересів та підвищення якості життя населення.

Не менш показовим є досвід Канади, де сформована дієва система співпраці державних структур і громадськості через діяльність Канадського бюро з питань захисту прав споживачів. Це відомство виступає центральною платформою для відкритих дискусій і консультацій, у яких беруть участь громадські організації, галузеві експерти та представники бізнесу. Канада активно застосовує інструменти громадського діалогу, що сприяють взаємному обміну думками між різними соціальними та економічними суб'єктами. Такий підхід дозволяє урахувувати широкий спектр позицій – від звичайних споживачів до промислових виробників, формуючи комплексне бачення розвитку ринку споживчих послуг.

Канадське бюро захисту прав споживачів функціонує як форум для узгодження державних стратегій і політик, спрямованих на зміцнення споживчих прав та підвищення безпечності товарів і послуг. Це свідчить про відданість Канади принципам відкритості, залучення суспільства до процесів прийняття рішень і досягнення балансу інтересів для покращення добробуту населення та підвищення рівня безпеки споживання.

Узагальнюючи наведені приклади, можна зробити висновок, що ефективні моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів базуються на гармонійній взаємодії державних інституцій, громадянського суспільства та самих споживачів.

Такі системи передбачають створення спеціалізованих установ, відповідальних за моніторинг і регулювання ринкової діяльності, активне залучення громадськості до визначення пріоритетів і участі в ухваленні управлінських рішень, а також налагоджений обмін інформацією між усіма сторонами.

Важливим складником є також громадське лобіювання інтересів споживачів, реалізація спільних ініціатив і партнерських проєктів, спрямованих на досягнення конкретних соціально-економічних результатів.

Отже, результативні моделі публічного управління у сфері споживчого захисту відзначаються високим рівнем відкритості, діалогічності та урахуванням багатоманітності точок зору, що дозволяє створювати ефективні механізми захисту прав споживачів, підвищувати рівень безпеки товарів і послуг та задовольняти потреби населення.

Висновки до розділу I

1. Публічне управління у сфері забезпечення прав споживачів – це цілеспрямована діяльність державних інституцій та уповноважених органів, яка забезпечує регулювання, координацію, контролювання і підтримку системи захисту інтересів споживачів. Вона охоплює розроблення, реалізацію та моніторинг державних заходів, стратегічних програм, нормативно-правових актів і стандартів, метою яких є підвищення рівня безпеки, якості та комфортності споживчого середовища.

Система охорони прав споживачів має бути динамічною і здатною адаптуватися до викликів сьогодення, а саме: стрімкого розвитку цифрових технологій і транснаціональних торговельних процесів. Активна громадська участь, обмін найкращими практиками, впровадження інноваційних рішень і міжнародне партнерство виступають визначальними чинниками ефективності сучасного механізму захисту прав споживачів.

2. Наразі головним органом виконавчої влади у цій сфері виступає Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів (Держпродспоживслужба) [61], заснована у 2014 р. Зазначена інституція реалізує державну політику у низці галузей, зокрема у ветеринарній медицині, контролі безпечності та показників якості харчової продукції, карантині й охороні рослин, ідентифікації й реєстрації тварин, а також у сфері санітарного законодавства.

Нормативно-правове підґрунтя у сфері захисту прав споживачів охоплює сукупність законодавчих документів, які регламентують:

- споживчі права – нормативні документи, що визначають юридичний статус споживача, його основні повноваження, обов’язки, а також процедури забезпечення та відновлення порушених прав;

- якість і безпечність товарів та послуг – положення, що встановлюють стандарти належної якості, умови безпечного використання продукції й рівень відповідальності суб’єктів господарювання за їх дотримання;

- механізми розгляду претензій – норми, що регулюють порядок приймання, оцінювання та вирішення споживчих звернень, включно з позасудовими та судовими формами розв’язання спорів;

- антимонопольні приписи – правові засоби, зосереджені на запобігання зловживанням ринковою владою, забезпечення чесної конкуренції та захист прав економічно слабших учасників ринку;

- інші правові складові системи захисту споживача – норми, що охоплюють регулювання реклами, торговельної етики та обігу товарів [50].

3. Зарубіжні ефективні моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів базуються на гармонійній взаємодії державних інституцій, громадянського суспільства та самих споживачів. Такі системи передбачають створення спеціалізованих установ, відповідальних за моніторинг і регулювання ринкової діяльності, активне залучення громадськості до визначення пріоритетів і участі в ухваленні управлінських рішень, а також налагоджений обмін інформацією між усіма сторонами.

Ці моделі публічного управління у сфері споживчого захисту відзначаються високим рівнем відкритості, діалогічності та урахуванням багатоманітності точок зору, що дозволяє створювати ефективні механізми захисту прав споживачів, підвищувати рівень безпеки товарів і послуг та задовольняти потреби населення.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В РІВНЕНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1. Аналіз стану захисту прав споживачів у Рівненській області

Рівненська область є динамічною територією з активним розвитком роздрібної торгівлі, сфери послуг, аграрного сектору та ринку продовольчих і непродовольчих товарів. У регіоні функціонує широка мережа суб'єктів господарювання – від великих торговельних мереж до малих приватних підприємств, що зумовлює різноманітність потенційних ризиків для споживачів. Саме тому питання забезпечення належного рівня захисту прав споживачів набуває особливої актуальності. В даному контексті управлінську та контролюючу функції здійснює управління у справах захисту споживачів та контролю за регульованими цінами Головного управління Держпродспоживслужби у Рівненській області. Управління захисту прав споживачів у Рівненській області є важливим елементом системи публічного управління, яке забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, спрямованої на дотримання законодавства, підвищення рівня поінформованості населення та забезпечення безпеки товарів і послуг. Як територіальний орган державної влади, управління здійснює комплекс контрольних, наглядових, інформаційно-аналітичних та превентивних функцій, що забезпечують захист прав громадян та ефективне функціонування споживчого ринку регіону.

Одним із ключових напрямів діяльності управління є проведення державного контролю за дотриманням суб'єктами господарювання вимог законодавства про захист прав споживачів. Управління здійснює планові та позапланові перевірки підприємств торгівлі та сфери послуг з метою:

- перевірки достовірності інформації про товар або послугу;
- контролю за дотриманням правил реалізації продукції та виконання робіт (послуг);

- перевірки безпечності та належної якості товарів;
- контролю за правильністю оформлення розрахунково-касових операцій;
- виявлення порушень прав громадян, пов'язаних із продажем неякісної продукції, невиконанням гарантійних зобов'язань або недобросовісною рекламою.

Діяльність управління спрямована також на запобігання потраплянню на ринок небезпечної чи фальсифікованої продукції. У разі виявлення порушень суб'єктам господарювання надаються приписи щодо їх усунення, а до особливо недобросовісних продавців можуть застосовуватися штрафні санкції.

Ефективність публічного управління у сфері захисту прав споживачів значною мірою визначається рівнем взаємодії між органами влади та громадянами. Одним з ключових індикаторів цієї взаємодії є кількість і структура звернень громадян, що надходять до відповідних органів протягом року. Мешканці області звертаються з питань якості товарів та послуг, недотримання гарантійних зобов'язань, порушення правил торгівлі, неправомірного підвищення цін тощо. Аналіз звернень дозволяє визначати ключові проблеми у сфері споживчого ринку та спрямовувати контрольні заходи на найбільш проблемні ділянки.

Звернення також є важливим індикатором рівня довіри населення до органів державної влади та показником ефективності їх роботи. Управління не лише реагує на кожне звернення, а й здійснює моніторинг повторних скарг, що допомагає виявити системні порушення.

За даними управління захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами Головного управління Держпродспоживслужби у Рівненській області протягом 2023 року відбулося збільшення загальної кількості звернень на 8,3 % порівняно з 2022 р., що свідчить про зростання активності споживачів та рівня довіри до органів контролю. Проте у 2024

році зафіксовано різке зниження кількості звернень – на 46,5 % у порівнянні з 2023 роком (табл. 2.1). Такий різкий спад може бути зумовлений змінами у доступності каналів подання скарг, переходом частини процесів в онлайн-формати, зниженням очних прийомів громадян або загальними соціально-економічними чинниками, що вплинули на споживчу активність населення.

Таблиця 2.1

Порівняльний аналіз звернення споживачів в період 2022-2024 роки

Показники	Кількість надходження звернень, шт.		
	2022	2023	2024
Одержано пропозицій, заяв і скарг, всього	457	495	265
Надійшло письмово	194	194	161
На особистому прийомі	161	216	41
З урядової "гарячої лінії" та з "гарячих ліній" ОДА	86	83	63
Надіслано повторно	0	2	0
Надіслано за належністю	8	30	46
Характер звернень:			
Щодо якості продовольчих товарів	19	28	15
Щодо якості непродовольчих товарів	231	226	121
Щодо якості послуг	191	241	129
З них:			
На ЖКГ	77	44	31
Фінансові та банківські послуги	2	1	1
Щодо придбання товарів через Інтернет	42	14	18

*Джерело: складено на основі [23].

Найбільше звернень надійшли письмово, зокрема по 194 у 2022 та 2023 роках, що становить відповідно 42% та 39%. В наступному році їх кількість незначно зменшилася, що свідчить про поступову зміну поведінки громадян на користь альтернативних, менш формалізованих каналів комунікації. Варіюється кількість звернень громадян, наданих під час особистих прийомів, а саме у 2023 році їх кількість збільшилася на 34 %, однак у 2024

році спала на 81 % (з 216 до 41). Така динаміка може бути пов'язана з обмеженням персональних прийомів, переходом установи на частково дистанційний формат роботи або змінами в організації прийому громадян [23].

Звернення, отримані через урядову та регіональні «гарячі лінії», мають тенденцію до незначного, але стабільного зменшення. Причиною такої ситуації може бути поступова адаптація населення до інших каналів (онлайн-форми, чат-боти, соцмережі). З кожним роком зростає кількість звернень, надісланих за належністю (8 → 30 → 46). Це означає, що громадяни не завжди правильно ідентифікують компетентний орган, що, своєю чергою, свідчить про необхідність покращення інформаційної роботи органів влади.

В цілому за досліджуваний період надійшло 1483 звернень громадян. Основні питання, з яких звертались заявники, це порушення в сфері захисту прав споживачів, забруднення атмосферного повітря, високих рівнів шуму, дотримання ветеринарного законодавства, не дотримання санітарно-захисної зони при обробці полів пестицидами та агрохімікатами, ціноутворення (рис.2.1).

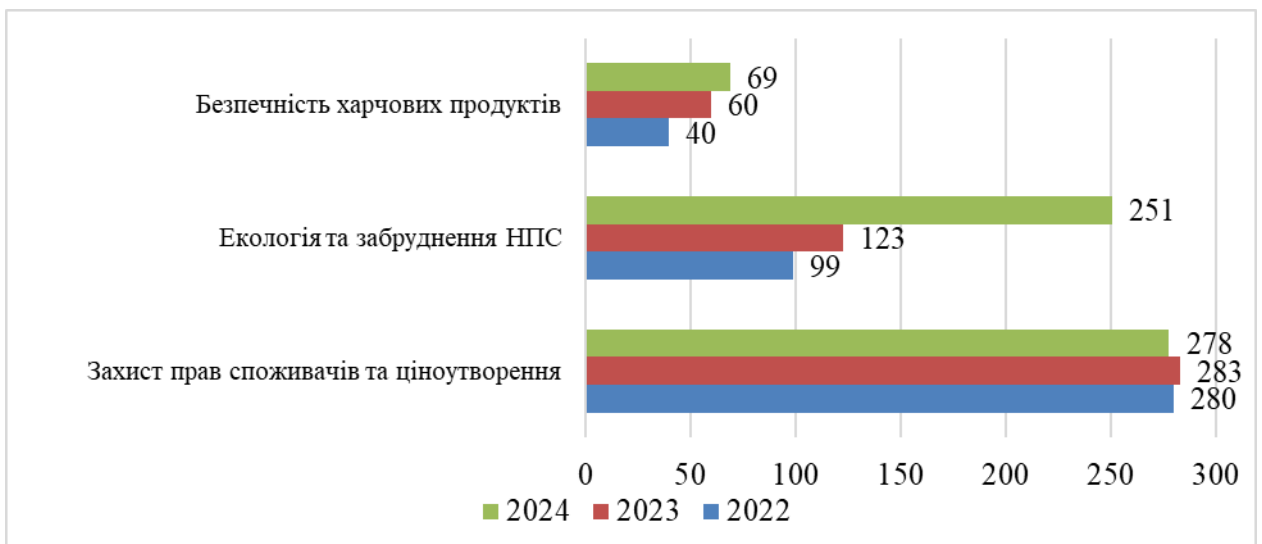


Рис. 2.1. Тематика звернень споживачів Рівненської області до управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби [23]

Зросла кількість скарг щодо якості продовольчих товарів, зокрема у 2023 році їх кількість збільшилася майже на половину. У 2024 році спостерігається різке їх зменшення з 28 до 15 шт. Це може бути пов'язане з перерозподілом ринку, скороченням кількості малих продавців або стабілізацією контролюючих практик. Найбільшою групою звернень є скарги на якість непродовольчих товарів. Однак відмічається тенденція до їх поступово зменшення, а саме у 2024 році падіння сягнуло майже 47 %, що корелює з загальною тенденцією зниження активності споживачів. Поширеними є скарги на якість послуг, зокрема житлово-комунальних, у 2023 році їх кількість зросла, проте у 2024 році суттєво скоротилася. Скарги на ЖКГ зменшуються щороку, що може свідчити про часткову стабілізацію сфери або використання альтернативних каналів (у тому числі цифрових) для подачі відповідних скарг. Серед звернень громадян є і нарікання на придбання товарів в мережі Інтернет. Їх кількість щороку змінюється, відтак у 2023 році в порівнянні з попереднім спостерігається різкий спад даного показника втричі, а у 2024 – невелике зростання на 28%. Це пояснюється розширенням великих онлайн-платформ, які мають кращі механізми захисту прав споживачів, та водночас змінами ринку дрібних інтернет-продавців [23].

У сфері торгівлі, робіт та послугу 2024 році розглянуто 265 письмових звернень. Вирішено позитивно 138 звернень, дано роз'яснення на 117, споживачам повернуто кошти у сумі 301,7 тис. грн. за неякісно придбану продукцію чи неналежне надання послуг.

За результатами таких звернень та сприяння спеціалістів управління споживачам впродовж 2022-2024 рр. повернуто коштів на суму 589,229 тис. грн. (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Динаміка повернення коштів споживачам за результатами звернень у 2022-2024 рр.[23]

Важливою складовою діяльності управління є проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня правової обізнаності споживачів. До таких заходів належать:

- консультації громадян щодо їхніх прав та механізмів їх захисту;
- організація тематичних семінарів та зустрічей з суб'єктами господарювання;
- інформування населення через засоби масової інформації та офіційні вебресурси;
- поширення інформаційних матеріалів щодо правил торгівлі, особливостей укладення договорів, інтернет-покупок та гарантійних зобов'язань.

Роз'яснювальна робота має превентивний характер і спрямована на мінімізацію випадків порушення прав споживачів шляхом формування у громадян грамотної споживчої поведінки та стимулювання відповідальної діяльності підприємців. У 2022 р. надано 44 консультації та роз'яснень для суб'єктів господарювання, а також розміщено 35 публікацій у засобах

масової інформації. В наступному році кількість наданих консультацій різко скоротилася, а в 2024 р. – зросла до 22.

2.2. Оцінка ефективності заходів державного контролю та нагляду за дотриманням прав споживачів у Рівненській області

Контроль та нагляд за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів є ключовим механізмом забезпечення безпеки товарів і послуг, підвищення відповідальності бізнесу та гарантування прав громадян. Динаміка кількісних показників контрольних заходів у Рівненській області у 2022–2024 рр. свідчить про зміну підходів до перевіркової діяльності, вплив зовнішніх умов та трансформацію споживчого ринку регіону.

У 2022 році перевірено 12 суб'єктів господарювання, що є максимальним показником за досліджуваний період. У 2023 році кількість перевірок знизилася до 3, що становить 75%, а у 2024 році знову зросла до 9 перевірених суб'єктів. Такі коливання можуть бути пов'язані з обмеженнями воєнного стану, переглядом планів заходів контролю та зміцненням ризик-орієнтованого підходу у 2024 році.

Дані табл. 2.2 свідчать про майже повне припинення планових перевірок із 2023 року. Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 №303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» на період воєнного стану введеного Указом Президента України від 24 лютого 2022 року №64 «Про введення воєнного стану в Україні» Головним управлінням Держпродспоживслужби в Рівненській області на період дії воєнного стану припинено проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду, крім випадків зазначених у пункті 2 вищезазначеної постанови [23].

Позапланові заходи становлять 100% усіх перевірок у 2023–2024 роках, що відповідає загальноукраїнській практиці під час воєнного стану, коли планові заходи контролю були призупинені. У 2024 році проведено 9 позапланових заходів в господарюючих суб'єктів, які надають житлово-комунальні послуги. У 4-х суб'єктів господарювання виявлено порушення та застосовано адміністративні штрафи до посадових осіб у сумі 255 грн., накладено адміністративно-господарські санкції на суму 639 грн., також вручено 3 приписи на усунення порушень.

Таблиця 2.2

Основні показники проведення заходів державного нагляду управління захисту споживачів та контролю за регульованими цінами Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області за 2022-2024 роки

№	Показники	Кількісні показники по роках		
		2022	2023	2024
1	Кількість перевірених суб'єктів господарювання, всього:	12	3	9
2	згідно планових заходів контролю	3	0	0
3	згідно позапланових заходів контролю	9	3	9
4	Кількість суб'єктів господарювання, у яких виявлені порушення, всього	3	3	3
5	За результатами перевірок притягнуто до адміністративної відповідальності, (осіб)	8	3	2
6	Накладено адміністративних санкцій, тис. грн.	1615	9350	0,255
7	За результатами перевірок притягнуто суб'єктів господарювання до відповідальності згідно зі ст. 23 Закону України "Про захист прав споживачів", кількість	2	3	1
8	Накладено адміністративно-господарських санкцій, тис. грн.	3636	3569	0,639

*Джерело: складено на основі [23].

Щодо кількості суб'єктів, у яких виявлено порушення, то цей показник залишається стабільним – по 3 суб'єкти щороку. Попри значне коливання загальної кількості перевірок, кількість виявлених порушників не змінюється, що може свідчити про:

- ризик-орієнтований підхід до відбору об'єктів перевірки;
- стабільність основних проблем у сфері торгівлі та послуг;
- ефективний аналіз звернень громадян як підстави для позапланових перевірок.

Показники демонструють тенденцію до зменшення кількості осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності: з 8 у 2022 р. до 2 у 2024 році. Зменшення може свідчити про: підвищення добровільного виконання законодавства бізнесом; зниження масштабів порушень; зміну пріоритетів контролю в бік консультування та профілактики.

2023 рік характеризується різким зростанням сум штрафів (в 5,8 раза порівняно з 2022 р.). Це може бути пов'язано з виявленням серйозних порушень, зокрема у сфері безпеки продукції. У 2024 році суми різко зменшуються до мінімуму, що може бути результатом: спрямування контролю на малі суб'єкти; низької кількості порушень; судових оскаржень або зміни фінансових механізмів відповідальності. Що ж до адміністративно-господарських санкцій, то тенденція схожа суттєві штрафи у 2022–2023 рр. та різке їх зменшення у 2024 році [23].

Розглянуто 6 звернень від споживачів реклами, за 2-ма з яких порушено справи, застосовано штрафи на суму 11,5 тис. грн. За зверненням Департаменту інфраструктури та благоустрою Рівненської міської ради та адвокатського запиту, заведено 15 справ по рекламі та застосовано штрафів на суму 61,9 тис. грн.

По дотриманню антимонопольного законодавства проведено 6 позапланових заходів, за результатами яких виявлені порушення

законодавства у сфері захисту економічної конкуренції та накладено санкцій у розмірі 280,0 тис. грн.

У сфері контролю за регулюванням цін було проведено 2 позапланові перевірки за зверненнями громадян у сфері житлово-комунального господарства та видано 2 приписи на усунення порушень. За результатами перевірок на посадових осіб винесено 2 постанови про накладення адміністративних штрафів на суму 5100 грн.[23].

Постійно здійснюється моніторинг цін на лікарські засоби, включені до реєстру лікарських засобів, вартість яких підлягає відшкодуванню, відповідно до наказу МОЗ України №1851 від 18.10.2020 року (програма «Доступні ліки»). Проведено моніторинг цін у 347 аптечних закладах, встановлено завищення на 64816 цін на лікарські засоби. Також здійснено 1442 цінових спостережень у роздрібних торговельних закладах для перевірки правильності встановлення цін на товари, що мають значний соціальний вплив.

Отже, проведений аналіз дає підстави зробити висновки про те, що характер перевірок зазнав суттєвих змін: повна відсутність планових заходів у 2023–2024 роках; позапланові перевірки є основним інструментом контролю; кількість порушень залишається стабільною, що вказує на системні проблеми у сфері торгівлі та послуг; суми штрафів різко впали у 2024 році, що може бути ознакою як поліпшення ситуації, так і ослаблення контрольних повноважень; зменшується кількість притягнутих до відповідальності, що свідчить про підвищення правової дисципліни підприємців або зміну акцентів на консультативну діяльність.

Одним з напрямків роботи Головного управління є нагляд та контроль за дотриманням законодавства у сфері реклами. Так, за досліджуваний період виявлено 317 порушників, яких оштрафовано на суму 570,09 тис. грн. (рис. 2.3-2.5). Впродовж 2022 року спеціалістами відділу контролю за рекламою, дотриманням антитютюнового законодавства та пробірного контролю

управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області досліджено 430 рекламоносіїв, з них виявлено порушення у 71, заведено 71 справу за ознаками порушень законодавства про рекламу. Всього за виявлені порушення вимог законодавства про рекламу до 69 рекламодавців реклами застосовано штрафів на суму 87,528 тис. грн, з них 65 рекламодавців реклами сплатили штраф у сумі 79,895 тис. грн у добровільному порядку до Державного бюджету України, або 91,3% від накладених штрафів.



Рис. 2.3. Порушення, виявлені під час перевірок Головним управлінням Держпродспоживслужби у Рівненській області в сфері реклами у 2022 р.[23]

Впродовж 2023 року досліджено 560 рекламоносіїв, з них виявлено порушення у 77, заведено 77 справ за ознаками порушень законодавства про рекламу, 72 справи розглянуто, 4 справи знаходиться у стадії розгляду. За виявлені порушення вимог законодавства про рекламу застосовано штрафів на суму 100,52 тис. грн, з них сплачено у добровільному порядку до Державного бюджету України штрафів на суму 90,35 тис. грн, або 89,9 % від накладених. Розглянуто 7 письмових звернень щодо порушень вимог законодавства про рекламу: 2 звернення від споживачів реклами та 5 подань від органів місцевого самоврядування. Впродовж звітного періоду

здійснено 20 виступів у засобах масової інформації (на телебаченні, радіо) та розміщено на сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області публікації щодо роботи управління у сфері реклами.



Рис. 2.4. Порушення, виявлені під час перевірок Головним управлінням Держпродспоживслужби у Рівненській області в сфері реклами у 2023 р.

[23]

Впродовж 2024 року сектором контролю за рекламою та дотриманням антитютюнового законодавства управління захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області досліджено 542 рекламних носіїв, з них виявлено порушення у 123, заведено 123 справи за ознаками порушень законодавства про рекламу. За виявлені порушення вимог законодавства про рекламу застосовано 120 штрафів на суму 279,693 тис. грн, із них 113 штрафів у розмірі 265,0 тис. грн сплачено у добровільному порядку до Державного бюджету України, або 94,7 % від накладених штрафів, прийнято 2 рішення про визнання реклами недобросовісною.

Із 123 виявлених порушень законодавства про рекламу, 102 порушення виявлено у сфері зовнішньої реклами, 16 – у сфері внутрішньої

реклами, 5 порушень виявлено на платформах спільного доступу до відео та платформах спільного доступу до інформації.



Рис. 2.5. Порушення, виявлені під час перевірок Головним управлінням Держпродспоживслужби у Рівненській області в сфері реклами у 2024 р.[23]

По деяких видах продукції:

- 20 порушень щодо реклами лікарських засобів, медичних виробів, методів діагностики та лікування (порушення частин 4 та частини 7 статті 21 Закону України «Про рекламу»), застосовано 17 штрафів на суму 44,5 тис грн, 3 справи знаходяться у стадії розгляду;
- 28 порушень щодо реклами тютюнових виробів та алкогольних напоїв (порушення частини 1 та частини 2 і частини 3 статті 22 Закону України «Про рекламу»), застосовано штрафів на суму 74,575 тис. грн;
- 24 порушення за застосування недержавної мови, застосовано штрафів на суму 46,855 тис. грн;
- 1 порушення щодо реклами зброї (порушення частини 1 статті 23 Закону України «Про рекламу»), застосовано штраф у сумі 1,3 тис. грн;

– 2 порушення щодо розповсюдження дискримінаційної реклами за ознаками статі, застосовано штрафи у розмірі 6,583 тис. грн. Впродовж звітного періоду надійшло 4 звернення від споживачів реклами, за 2 зверненнями від споживачів реклами порушено справи по рекламі, до порушників реклами застосовано штрафів на суму 11,5 тис. грн, які у добровільному порядку рекламодавцями реклами сплачено до Державного бюджету України. Всі звернення від споживачів реклами розглянуто у відповідності до вимог чинного законодавства [23].

Впродовж 2024 року надійшло 18 звернень від Департаменту інфраструктури та благоустрою Рівненської ради щодо порушень вимог законодавства про рекламу розповсюджувачами реклами про розміщення реклами без дозволу робочого органу Рівненської міської ради, а також надійшов 1 адвокатський запит щодо розповсюдження реклами із порушенням вимог законодавства, за цими зверненнями заведено 15 справ по рекламі та застосовано штрафи на суму 61,936 тис. грн, які у добровільному порядку порушниками реклами сплачено до Державного бюджету України.

Впродовж досліджуваного періоду спеціалістами відділу контролю за рекламою, дотриманням антитютюнового законодавства та пробірного контролю управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області здійснювались виступи у засобах масової інформації та розміщувались на сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області публікації щодо роботи управління у сфері реклами.

Спеціалістами відділу контролю за рекламою, дотриманням антитютюнового законодавства та пробірного контролю управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області постійно проводиться моніторинг реклами, що розповсюджується на території Рівненської області і відповідна робота щодо виявлення порушень вимог законодавства про рекламу та здійснюється контроль за дотриманням

вимог законодавства про рекламу, а також посилено контроль за дотриманням рекламодавцями реклами вимог статей 10 і 21 Закону України «Про рекламу» щодо розповсюдження реклами лікарських засобів із інформацією щодо лікувальної дії на коронавіруси відповідно до доручення Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, а також посилено контроль щодо розповсюдження дискримінаційної реклами на території Рівненської області.

Впродовж 2022 року (у першому кварталі 2022 року) проведено один плановий захід державного нагляду (контролю). При перевірці в одному із закладів ресторанного господарства міста Рівне встановлено, що у приміщенні закладу ресторанного господарства зафіксовано: розміщення попільничок, а також наявність: кальянів, інформації у меню закладу ресторанного господарства про надання послуг з куріння кальянів та факт розповсюдження реклами кальянів, чим порушено вимоги підпункту 9 частини 2 статті 13 та статті 20 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення». За розміщення попільничок та куріння у приміщенні закладу ресторанного господарства до суб'єкта господарювання застосовано фінансову санкцію у розмірі 4,08 тис.грн.

Здійснено виступи та проведено роз'яснювальну роботу серед школярів двох загальноосвітніх шкіл міста Рівне та у Рівненській обласній універсальній науковій бібліотеці, основними відвідувачами якої є молоді люди щодо вимог антитютюнового законодавства та вимог законодавства у сфері державного контролю виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння. Суб'єктам господарської діяльності закладів ресторанного господарства роз'яснено вимоги законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення у 145 закладах ресторанного господарства Рівненської області. На сайті Головного управління Держпродспоживслужби

в Рівненській області розміщено 22 публікації, у яких висвітлювалась інформація щодо тютюнопаління та його шкідливого впливу на здоров'я населення та проведено 7 виступів у засобах масової інформації щодо дотримання вимог законодавства у сфері державного контролю виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння.

Представник Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області взяв участь у навчальному семінарі «Актуальні питання застосування законодавства щодо контролю над тютюном», що відбувся 14 – 15 вересня 2023 року в м. Києві. Організатори заходу: Бюро ВООЗ в Україні та Центр громадського представництва «Життя» у співпраці із Держпродспоживслужбою за участі представників МОЗ та Центру громадського здоров'я МОЗ України [23].

Впродовж 2023 року надійшло 2 звернення щодо ймовірного порушення вимог антитютюнового законодавства, щодо проведення позапланових заходів звернень від споживачів не надходило. Письмових звернень щодо порушень вимог законодавства при реалізації ювелірних виробів від споживачів не надходило.

Планові перевірки дотримання законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення (на 2024 рік заплановано перевірки у 26 суб'єктів господарювання) впродовж 2024 року не проводились у зв'язку із дією постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 № 303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану», введеного Указом Президента України від 24.02.2022 № 64 «Про введення воєнного стану в Україні», відповідно до якої припинено проведення планових та позапланових заходів.

Впродовж 2024 року на адресу Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області надійшло 7 звернень щодо порушення вимог антитютюнового законодавства, за фактами, викладеними

у 6 зверненнях фізичних осіб, проведено 5 позапланових перевірок, за одним зверненням фізичної особи розпочато проведення позапланової перевірки, проведення перевірки знаходиться на стадії завершення. За результатами проведених позапланових заходів відповідно до статей 7 і 20 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення», за рекламу та стимулювання продажу пристроїв для споживання тютюнових виробів без їх згоряння, тобто за порушення вимог статей 16 та 16-1 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів ві їх шкідливого впливу на здоров'я населення на трьох суб'єктів господарської діяльності накладено 3 фінансові санкції у розмірі 90,0 тис. грн, які сплачено порушниками законодавства у добровільному порядку до Державного бюджету України, матеріали двох проведених позапланових заходів знаходяться у стадії розгляду.

2.3. Оцінка проблематики реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Проблематика та перешкоди результативності державного управління у сфері захисту прав споживачів набувають особливої ваги в умовах підготовки України до інтеграції з Європейським Союзом. На сучасному етапі держава стикається з численними труднощами у запровадженні європейських стандартів якості продукції та забезпеченні дієвого захисту інтересів споживачів. У більшості економічно розвинених країн питання прав споживачів є пріоритетним, адже саме вони розглядаються як основні суб'єкти ринкових відносин. У періоди економічної нестабільності чи фінансових криз проблема гарантування прав споживачів стає ще більш актуальною та гострою. В українських реаліях санкційні заходи щодо

виробників і продавців неякісної продукції часто не дають бажаного ефекту: після сплати штрафних санкцій такі суб'єкти продовжують порушувати законодавство та здійснювати небезпечну діяльність. Саме тому надзвичайно важливо, щоб кожен громадянин був поінформований про свої споживчі права та вмів їх відстоювати, адже це прямо впливає на підвищення стандартів якості товарів і послуг у державі.

Необхідно підкреслити, що глобальна економічно-фінансова криза охопила практично всі сфери суспільного життя – від працевлаштування до рівня доходів населення. Її негативні наслідки відчуються і в повсякденному житті громадян, особливо коли вони виступають у ролі споживачів, що мають визначений правовий статус. На жаль, порушення споживчих прав стало звичним явищем. В умовах економічних викликів та фінансової нестабільності на внутрішньому ринку з'являється дедалі більше продукції сумнівної якості, що потребує вдосконалення механізмів державного контролю та нагляду [24].

Україна була однією з перших держав пострадянського простору, яка ухвалила Закон України “Про захист прав споживачів” [25]. Проте його прийняття не призвело до суттєвого покращення системи захисту прав громадян відповідно до європейських вимог. Окрім створення законодавчої бази, необхідно забезпечити реальне впровадження цих норм у практику та формування ефективних механізмів їх реалізації.

У багатьох випадках правова обізнаність споживачів залишається на недостатньому рівні. Значна частина покупців, навіть маючи доступ до інформаційних стендів щодо Закону “Про захист прав споживачів”, не проявляє зацікавленості у вивченні своїх прав, що унеможливорює їх ефективне використання та захист власних інтересів [25].

Державне управління харчовою сферою належить до найскладніших напрямів публічного адміністрування у світі. Його складність обумовлена багатогранністю питань, які потребують уваги з боку державних інституцій –

від забезпечення безпеки і здоров'я споживачів до захисту флори, фауни та економічних інтересів виробників на одному з найбільш динамічних ринків – ринку харчових продуктів.

У більшості країн світу влада здійснює державне регулювання якості та безпечності харчових продуктів шляхом запровадження норм щодо здоров'я тварин і рослин, стандартів кормів, а також контролю за санітарно-гігієнічними умовами виробництва. Водночас, без систематичного державного нагляду за дотриманням цих вимог досягти позитивних результатів неможливо. Таким чином, держава має не лише визначати нормативи, а й забезпечувати ефективне функціонування контролюючих структур, які здійснюють моніторинг їх дотримання.

На підставі практичних спостережень можна стверджувати, що права споживачів в Україні регулярно порушуються. Як зазначає М. Медончак, ситуація має глибоке правове підґрунтя, зокрема: недосконалість чинного законодавства, поширені корупційні практики серед посадових осіб, відсутність прозорих та ефективних механізмів захисту прав, а також низький рівень правової та інформаційно-просвітницької активності населення. Крім того, бракує належних умов для реалізації законних інтересів і прав громадян-споживачів на території держави [47].

Слід підкреслити, якщо особі завдається шкода внаслідок недоліків товарів, виконаних робіт або наданих послуг, застосовуються норми цивільного законодавства, які умовно поділяються на три основні категорії:

- приписи договірного права, що передбачають можливість захисту прав лише за наявності певних обставин. Як правило, контрагентом покупця виступає продавець, чия вина встановлюється при наявності визначених юридичних підстав;

- норми загальної деліктної відповідальності (за неправомірні дії), які покладають обов'язок відшкодування збитків на будь-яку особу, що завдала шкоди, незалежно від існування договірних відносин між нею та потерпілим;

– норми цивільного права, що регламентують спеціальний делікт, тобто позадоговірне зобов'язання, засноване на принципі об'єктивної (безвинної) відповідальності, коли шкода заподіяна джерелом підвищеної небезпеки. Варто наголосити, що цей інститут не підміняє й не скасовує положення договірної чи загальної недоговірної відповідальності. Всі три інститути діють паралельно, забезпечуючи комплексне правове регулювання. Спеціальний делікт виконує функцію усунення прогалин у праві, що виникають у випадках, коли звичайні норми договірної чи деліктної відповідальності не охоплюють певні суспільні відносини [47; 48].

Не менш суттєвим є положення про те, що під час отримання товару проводиться його візуальна перевірка на предмет кількості та якості, відповідно до статті 687 Цивільного кодексу України. Порядок такого огляду може бути визначений договором, законодавством або іншими нормативними документами, а при їх відсутності – регулюється звичаями ділового обороту та типовими вимогами для подібних ситуацій. Покупець зобов'язаний повідомити продавця про будь-які виявлені порушення (щодо кількості, асортименту, якості, комплектності, тари чи упаковки) у строк, визначений договором або законом, а якщо він не встановлений – у розумний термін після виявлення недоліку. При цьому факт приймання товару не звільняє продавця від відповідальності за неналежне виконання умов договору, а витрати, пов'язані з прийомом продукції, несе сам покупець [72].

Розвиток ринкової економіки спричиняє зростання асортименту товарів і послуг, однак паралельно породжує негативне явище поширення неякісної та підробленої продукції. В сучасних умовах функціонування економіки України особливе значення надається правовому регулюванню суспільних відносин, зокрема питанням захисту споживачів як провідних учасників ринку. Одним із основних завдань нинішнього етапу економічного розвитку є формування ефективного механізму відповідальності виробників і продавців за якість продукції, її відповідність стандартам і технічним

регламентам. Такий механізм розглядається у межах цивільно-правового інституту, що підтверджує актуальність проблематики захисту споживчих прав у цьому контексті. Серед головних труднощів, з якими стикаються українські споживачі, варто виокремити:

- вільний доступ на внутрішній ринок товарів як національного, так і іноземного виробництва;
- відмінності у діяльності контролюючих органів і низьке інформовування громадян про результати їх роботи;
- недостатність законодавчого регулювання у сфері споживчого захисту;
- дефіцит інформаційної підтримки для покупців щодо форм шахрайства й фальсифікації, що перешкоджає усвідомленому вибору товарів та унеможлиблює оперативне виявлення підробок за допомогою доступних методів.

У зв'язку з цим надзвичайно важливо забезпечити державну підтримку та ефективний захист прав споживачів від зазначених негативних факторів [28].

Права покупця, який придбав товар сумнівної якості з визначеним гарантійним терміном, детально врегульовані в українському законодавстві, що стосується захисту прав споживачів. У попередній редакції Закону «Про захист прав споживачів» [25] (до 2005 року, ст. 14) передбачалося, що споживач, виявивши дефекти або підробку продукції протягом гарантійного терміну, мав можливість обрати один із таких варіантів дій по відношенню до продавця чи виробника:

- безоплатну ліквідацію недоліків або компенсацію витрат, які понесені на їхнє виправлення;
- обмін на аналогічний товар відповідної якості;
- пропорційне зменшення вартості;
- заміна на іншу модель з відповідним перерахунком ціни;

- припинення договірних зобов'язань і відшкодування збитків.

У чинній редакції Закону зазначено, що при придбанні неякісного товару споживач має право вимагати від продавця:

- зменшення ціни пропорційно виявленим недолікам;
- усунення дефектів без оплати у прийнятний термін;
- компенсацію витрат, пов'язаних із самостійним усуненням недоліків.

Крім того, при виявленні суттєвих дефектів у межах гарантійного періоду, що сталися з вини виробника або продавця, або у разі фальсифікації продукції, підтвердженої експертним висновком, споживач має право вимагати:

- розірвання договору та повернення сплаченої суми;
- заміни товару на аналогічний або рівноцінний за наявності у продавця (виробника).

Для того щоб виробник дотримувався встановлених норм щодо високої якості та безпечності продукції необхідно покращити законодавчі норми, створити відповідне середовище для прозорості діяльності контролюючих структур та посилити інформаційне забезпечення споживачів. Корупційні прояви серед контролюючих органів і неефективність механізмів правового захисту залишаються серйозними проблемами, що потребують негайного реагування.

Таким чином, формування публічної правосвідомості та інформаційно-просвітницької культури споживачів відіграє ключову роль у становленні відповідального споживчого суспільства. Підвищення рівня правової обізнаності та впровадження ефективних інструментів захисту сприятимуть сталому розвитку безпечного та конкурентного ринку товарів і послуг в Україні.

Отже, сфера захисту прав споживачів у сучасних умовах є надзвичайно важливим елементом економічного розвитку країни, адже саме вона формує якість споживчого середовища. Водночас цей напрям публічного управління

стикається з низкою системних проблем і викликів, що безпосередньо впливають на безпеку та комфорт громадян. З метою глибшого розуміння змісту проблематики в сфері публічного управління щодо захисту прав споживачів проведено соціологічне опитування, метою якого було виявити основні проблеми та недоліки в публічному управлінні сферою захисту споживчих прав в Україні [25]. В опитуванні взяли участь 4032 особи, серед яких:

- споживачі – 2500 осіб;
- представники громадських організацій, які займаються захистом прав споживачів – 157 осіб;
- працівники державних структур і фахівці, діяльність яких пов’язана з реалізацією державної політики у цій сфері – 1375 осіб.

Такий розподіл респондентів дозволяє здійснити комплексне порівняння отриманих результатів та визначити найгостріші проблеми й потреби у системі публічного управління захистом прав споживачів. Загальна вибірка включала: 62 % – споживачів, 4 % – представників громадських структур і 34 % – фахівців державних органів.

Одним із питань, включених до анкети, було наступне: «Які, на вашу думку, ключові проблеми та виклики існують у сфері забезпечення прав споживачів, що потребують удосконалення та ефективного управлінського впливу?» Результати розподілилися таким чином: на це запитання було отримано 1200 відповідей. Згідно з проведеним аналізом, найбільшу питому вагу – 21% становлять труднощі, пов’язані з отриманням компенсацій, що свідчить про наявність суттєвих недоліків у механізмах розгляду споживчих звернень та відшкодування збитків.

Проблема неефективного державного контролю охопила 18% респондентів, що вказує на недостатній нагляд за дотриманням стандартів якості та вимог законодавства у сфері споживчого захисту. На 15% припадають відповіді, пов’язані з неефективністю системи подання та

розгляду скарг, що демонструє потребу в модернізації процедур розв’язання споживчих конфліктів. Низька результативність чинного законодавства відзначена 14% опитаних, що підкреслює неадекватність нормативно-правової бази сучасним викликам ринку. Проблема обмеженої поінформованості споживачів про власні права та шляхи їх реалізації становить 12%, вказуючи на недостатній рівень правової освіти населення у цій сфері. На 11% респонденти відзначили наявність несправедливих умов договорів, які часто не відповідають інтересам покупців або містять обмежувальні положення щодо їх прав. Останню за питомою вагою, але не менш важливу проблему – відсутність належної відповідальності виробників за якість товарів і послуг – відзначили 9% опитаних, що свідчить про слабкість механізмів притягнення до відповідальності суб’єктів господарювання за порушення прав споживачів. Розподіл відповідей представлено на рис. 2.6.

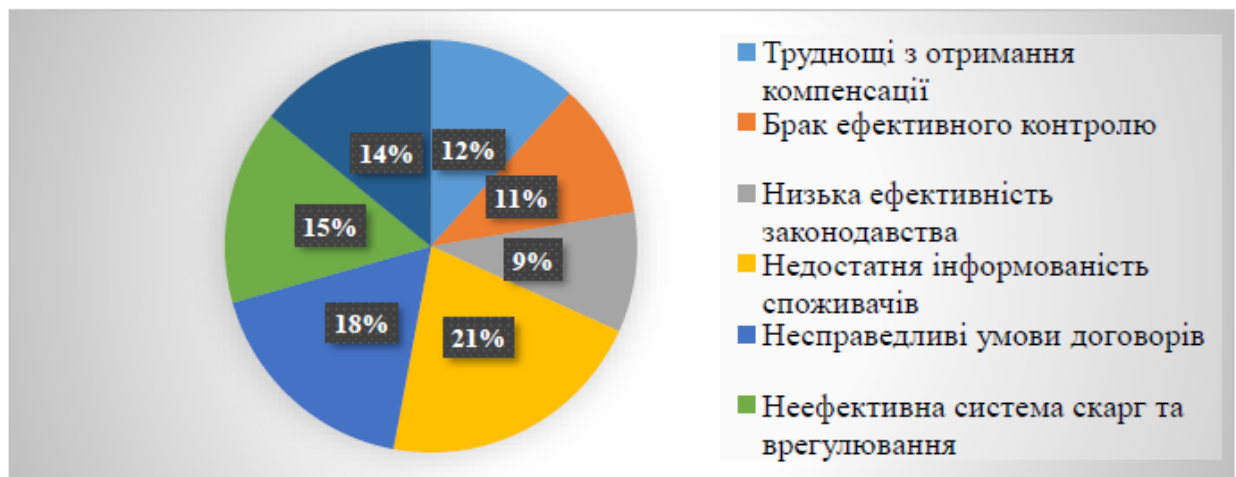


Рис 2.6. Проблематика сфери захисту прав споживачів

На основі представлених ілюстративних матеріалів можна дійти висновку, що результати опитування, у якому взяли участь 1200 респондентів, надають суттєві орієнтири щодо ефективності державного та публічного управління у сфері захисту споживчих прав в Україні. Побудована діаграма наочно відображає основні виклики та проблемні

напрями у зазначеній галузі, виявлені під час дослідження, і може слугувати підґрунтям для розроблення стратегічних заходів з їх подолання.

Згідно з отриманими результатами, респонденти висловили широкий спектр оцінок і очікувань щодо діяльності механізмів захисту їхніх прав. Зокрема, понад половину опитаних (53,3%) становлять споживачі, які найбільш безпосередньо стикаються із системою захисту прав. 13,3% опитаних – це представники громадських об'єднань, організацій споживачів та державних інституцій, які залучені до реалізації відповідних функцій у цій сфері.

Стосовно основних труднощів і викликів, ідентифікованих у ході дослідження, найвагомішими виявилися:

- проблеми отримання компенсаційних виплат (10%), що засвідчує складність процесу відшкодування збитків;
- нестача ефективного нагляду (9%), що вказує на слабкість системи контролю за дотриманням законодавчих норм;
- недостатня результативність законодавства (8%);
- низький рівень поінформованості споживачів (18%);
- несправедливі або не вигідні умови договорів (15%);
- неефективність системи подання скарг і механізмів урегулювання спорів (13%);
- обмежена відповідальність виробників (12%).

Як підкреслює дослідник М. Парасюк, вивчення проблематики захисту прав споживачів є вагомим інструментом у формуванні ефективних управлінських стратегій, спрямованих на підвищення рівня споживчої безпеки в Україні. Він наголошує, що перед державними структурами та громадськістю стоїть завдання спільно реалізовувати політику удосконалення системи захисту прав, забезпечуючи належний рівень відповідальності та прозорості. Ефективність державного управління, за результатами аналізу, може бути підвищена шляхом удосконалення

механізмів компенсацій, зміцнення контролю за якістю продукції та послуг, а також оновлення правової бази для підвищення її дієвості [52].

Отримані дані також свідчать про необхідність підвищення рівня правової обізнаності громадян, особливо щодо реалізації власних прав і можливостей у сфері захисту споживачів. Консолідована діяльність державних інституцій, бізнес-середовища та громадських об'єднань може сприяти формуванню ефективної системи інформування та врегулювання спірних питань.

Узагальнені результати аналізу відповідей респондентів становлять цінне джерело емпіричних даних для розроблення стратегічних напрямів розвитку системи споживчого захисту, що у перспективі забезпечить підвищення ефективності публічного управління та зміцнення гарантій прав споживачів в Україні.

У процесі опрацювання соціологічної інформації встановлено, що переважну частину учасників (категорія “Споживачі у сфері захисту прав споживачів”) запитували: «Чи вдалося вам урегулювати конфлікт або суперечність із продавцем чи постачальником послуг через органи захисту прав споживачів?» Більшість опитаних (69%) повідомили, що повністю змогли вирішити свій спір за допомогою відповідних інституцій, що свідчить про високий рівень результативності діяльності органів захисту прав споживачів. Разом з тим, 19% зазначили, що їм вдалося вирішити конфлікт частково, що може свідчити про наявність певних організаційних труднощів або складність конкретних ситуацій. Лише 12% респондентів вказали, що їм не вдалося владнати спір, що демонструє наявність суттєвих прогалин у роботі відповідних органів або дефіцит компетентності у вирішенні окремих категорій справ (рис. 2.7).

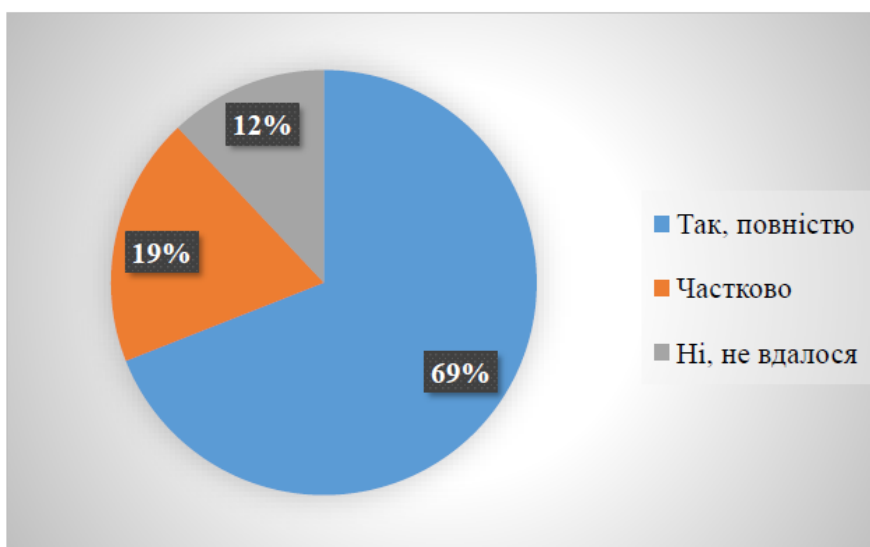


Рис 2.7. Вирішення конфліктних ситуацій з участю органів державної влади у сфері захисту прав споживачів

Таким чином, можна зробити висновок, що більшість споживачів досягають позитивних результатів у врегулюванні спорів завдяки діяльності органів захисту їхніх прав. Щодо категорії «Представники громадськості та організацій захисту прав споживачів», за результатами проведеного опитування (рис. 2.8) на запитання: «Як ви оцінюєте ефективність чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів у вашому регіоні?», встановлено, що 20% учасників вважають чинні нормативні акти дуже ефективними, що свідчить про загальне задоволення рівнем правового регулювання.

45% респондентів висловили думку, що законодавство функціонує, але потребує вдосконалення, вказуючи на наявність певних недоліків у практичній реалізації норм. Приблизно 30% опитаних переконані, що законодавча база потребує істотних змін, оскільки існують системні проблеми, які гальмують ефективний захист прав споживачів.

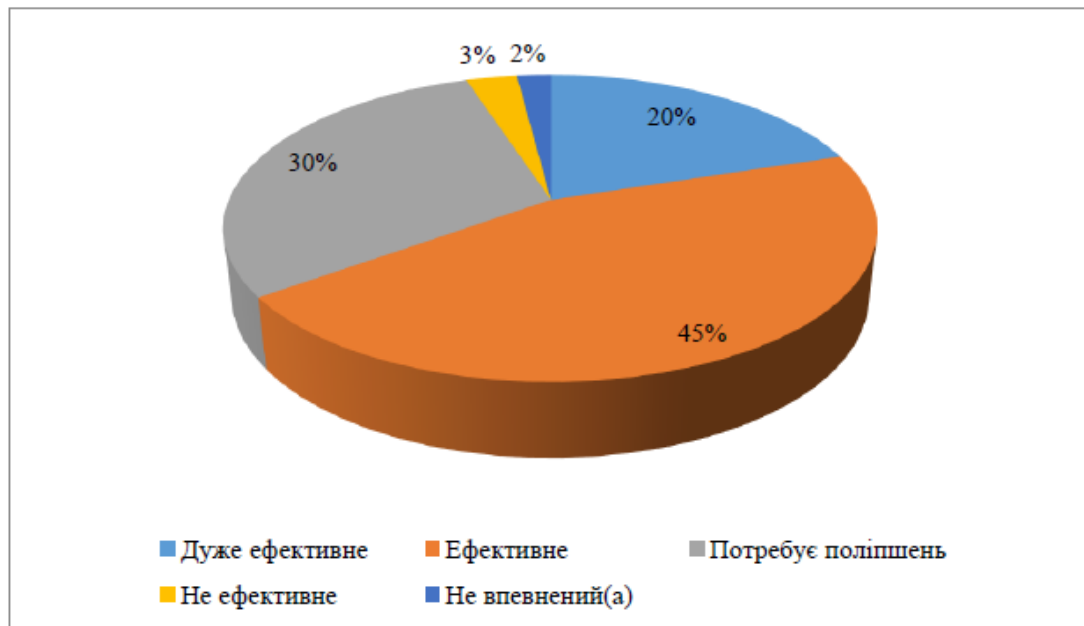


Рис 2.8. Аналіз результативності споживчого законодавства: розподіл відповідей представників громадських організацій в сфері захисту прав споживачів

Невелика кількість респондентів (3%) вважають закони неефективними, що сигналізує про глибші недоліки у функціонуванні правового механізму. Ще 2% опитаних виявили невпевненість щодо дієвості законодавства, що, ймовірно, пов'язано з обмеженою інформованістю або недостатнім рівнем правового розуміння.

Таким чином, отримані результати акцентують потребу у подальшому вдосконаленні системи споживчого захисту, враховуючи різні позиції та очікування соціальних груп. Підсумковий аналіз відповідей експертів та представників державних установ на питання «Які порушення прав споживачів, на вашу думку, є найпоширенішими?» представлено у вигляді відповідної аналітичної діаграми.

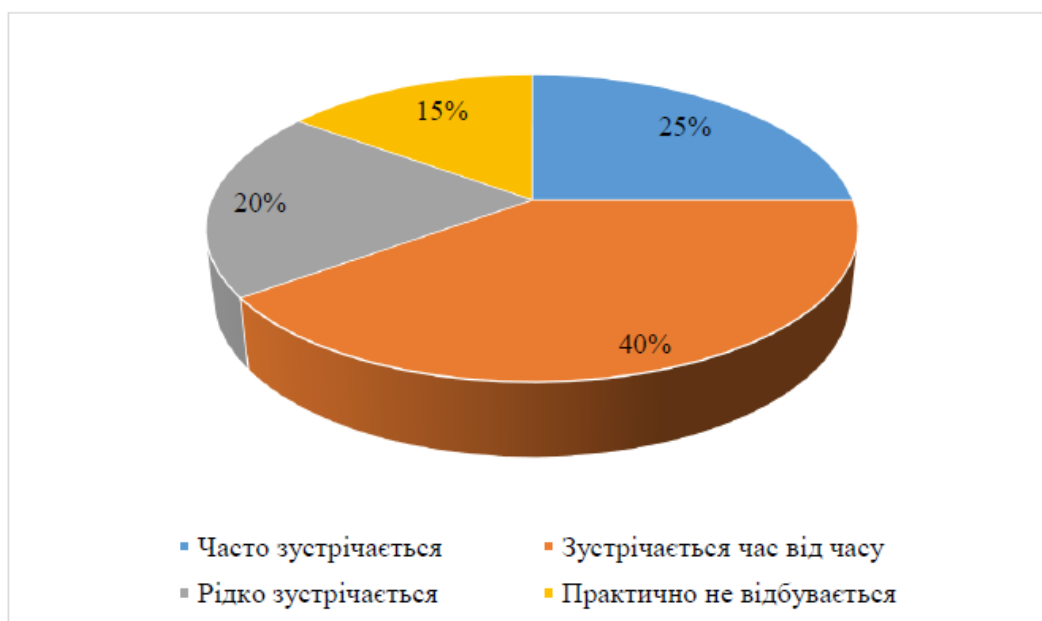


Рис. 2.9. Співвідношення проявів шахрайства при здійсненні покупок

Дані, подані на діаграмі 2.9, відображають співвідношення сприйняття проявів шахрайських дій під час здійснення покупок серед експертів і представників державних інституцій, залучених до захисту прав споживачів.

Згідно з проведеним аналізом:

- часто трапляється (25%) – свідчить, що приблизно чверть опитаних розглядають шахрайство при купівлі товарів як доволі поширене явище;
- іноді спостерігається (40%) – висока частка відповідей демонструє, що значна кількість фахівців розглядає шахрайство як системну проблему, що періодично проявляється у сфері торгівлі;
- поодинокі випадки (20%) – помітна частина експертів вважає, що шахрайські дії мають місце рідко, але все ж існують як загроза;
- практично не трапляється (15%) – менший відсоток респондентів вважає, що випадки обману при купівлі майже відсутні.

Отже, можна зробити висновок, що питання шахрайства у сфері купівельної діяльності залишається актуальним та потребує посилення контролю й удосконалення механізмів захисту споживачів.

У сучасних умовах забезпечення правової безпеки споживачів набуває виняткового значення, проте існує низка факторів, які обмежують ефективність діючої системи захисту. Нижче узагальнено основні проблемні аспекти, що формують сучасні виклики публічного управління у цій сфері (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Проблематика сфери 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

Аналітичні спостереження свідчать, що поточний стан споживчого захисту в Україні характеризується гострими системними труднощами, які потребують комплексного та стратегічного підходу. Серед ключових детермінант – відкритість ринку для великої кількості постачальників, недостатній контроль якості, а також низький рівень правової обізнаності громадян. Усі ці чинники потребують цілеспрямованих державних дій.

Сьогодні Україна стикається з помітними викликами у сфері захисту споживчих прав, кожен із яких вимагає окремого аналізу та індивідуального підходу до вирішення. З одного боку, зростання кількості звернень і скарг на якість товарів і послуг вказує на проблеми у дотриманні стандартів виробництва, недосконалість контролюючих механізмів, а також неефективність державного моніторингу. Це обумовлює потребу підвищити оперативність роботи уповноважених органів і розвинути систему швидкого реагування на запити та претензії споживачів [3].

З іншого боку, чинна модель споживчого захисту потерпає від надмірної бюрократизації, що ускладнює процедуру звернення громадян за допомогою. Велика кількість адміністративних бар'єрів, а також дефіцит прозорості у діяльності державних структур роблять процес розгляду скарг надмірно тривалим і складним для пересічних споживачів.

Крім того, вагомою перешкодою залишається недостатня інформованість населення про права споживачів і способи їхнього захисту. Брак доступної інформації та низький рівень правової культури знижують результативність функціонування всієї системи. У підсумку, це послаблює можливості громадян ефективно відстоювати свої інтереси і зменшує рівень довіри до державних органів, покликаних гарантувати цей захист [5]. Узагальнюючи результати дослідження основних викликів, з якими стикається національна система захисту прав споживачів, слід звернути увагу на рис. 2.10, де структуровано й візуалізовано комплекс ключових проблем. Така форма подання матеріалу сприяє глибшому розумінню суті викликів і може стати основою для розроблення інноваційних управлінських рішень, спрямованих на оптимізацію державної політики у цій сфері. Це, своєю чергою, є необхідною умовою для посилення захисту прав і законних інтересів споживачів в Україні.



Рис. 2.10. Основні виклики в сфері захисту прав споживачів в Україні

Висновки до розділу 2

Управління захисту прав споживачів у Рівненській області є важливим елементом системи публічного управління, яке забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, спрямованої на дотримання законодавства, підвищення рівня поінформованості населення та забезпечення безпеки товарів і послуг. Одним з ключових індикаторів цієї взаємодії є кількість і структура звернень громадян, що надходять до відповідних органів протягом року. В цілому за досліджуваний період надійшло 1483 звернень громадян. Основні питання, з яких звертались

заявники, це порушення в сфері захисту прав споживачів, забруднення атмосферного повітря, високих рівнів шуму, дотримання ветеринарного законодавства, не дотримання санітарно-захисної зони при обробці полів пестицидами та агрохімікатами, ціноутворення. Роз'яснювальна робота має превентивний характер і спрямована на мінімізацію випадків порушення прав споживачів шляхом формування у громадян грамотної споживчої поведінки та стимулювання відповідальної діяльності підприємців. У 2022 р. надано 44 консультації та роз'яснень для суб'єктів господарювання, а також розміщено 35 публікацій у засобах масової інформації. В наступному році кількість наданих консультацій різко скоротилася, а в 2024 р. – зросла до 22.

Контроль та нагляд за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів є ключовим механізмом забезпечення безпеки товарів і послуг, підвищення відповідальності бізнесу та гарантування прав громадян. Динаміка кількісних показників контрольних заходів у Рівненській області у 2022–2024 рр. свідчить про зміну підходів до перевіркової діяльності, вплив зовнішніх умов та трансформацію споживчого ринку регіону.

Проведений аналіз дає підстави зробити висновки про те, що характер перевірок зазнав суттєвих змін: повна відсутність планових заходів у 2023–2024 роках; позапланові перевірки є основним інструментом контролю; кількість порушень залишається стабільною, що вказує на системні проблеми у сфері торгівлі та послуг; суми штрафів різко впали у 2024 році, що може бути ознакою як поліпшення ситуації, так і ослаблення контрольних повноважень; зменшується кількість притягнутих до відповідальності, що свідчить про підвищення правової дисципліни підприємців або зміну акцентів на консультативну діяльність.

Проблематика та перешкоди результативності державного управління у сфері захисту прав споживачів набувають особливої ваги в умовах підготовки України до інтеграції з Європейським Союзом. Стосовно

основних труднощів і викликів, ідентифікованих у ході дослідження, найвагомішими виявилися:

- проблеми отримання компенсаційних виплат (10%), що засвідчує складність процесу відшкодування збитків;
- нестача ефективного нагляду (9%), що вказує на слабкість системи контролю за дотриманням законодавчих норм;
- недостатня результативність законодавства (8%);
- низький рівень поінформованості споживачів (18%);
- несправедливі або не вигідні умови договорів (15%);
- неефективність системи подання скарг і механізмів урегулювання спорів (13%);
- обмежена відповідальність виробників (12%).

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАХОДІВ З РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Заходи удосконалення реалізації публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Беручи до уваги наведені вище виклики та проблеми, можна стверджувати, що постає об'єктивна необхідність у всеохопному оновленні системи захисту прав споживачів в Україні. Цей процес повинен передбачати модернізацію нормативно-правового поля, адміністративних процедур, а також використання сучасних цифрових та інноваційних інструментів, здатних підвищити результативність, відкритість і доступність механізмів державного управління у цій сфері.

У контексті реагування на комплексні виклики, які постають перед інституційною системою захисту прав споживачів, цифровізація та технологічна модернізація набувають статусу ключових стратегічних напрямів для досягнення відчутного прогресу. Застосування цифрових платформ у процесах реєстрації, подання та розгляду скарг не лише спрощує комунікацію між громадянами й органами влади, але й забезпечує прозорість процедур, що істотно підвищує рівень довіри суспільства до державних інституцій [55].

Впровадження електронного урядування створює можливість формування єдиної інтегрованої інформаційної системи, у межах якої накопичуються та аналізуються дані про скарги споживачів. Це формує аналітичну основу для виявлення повторюваних проблем і тенденцій, що дає змогу розробляти адресні управлінські рішення. Водночас такі підходи дозволяють не лише оперативно реагувати на виявлені недоліки, а й прогнозувати можливі ризики, визначаючи вектори подальшої оптимізації системи захисту прав споживачів.

Важливим складником підвищення ефективності управлінських процесів у цій галузі є використання штучного інтелекту та аналітики великих даних. Ці технології надають змогу системно обробляти великі обсяги інформації, ідентифікувати загальні закономірності й приховані зв'язки між окремими зверненнями. Завдяки цьому можна визначати системні недоліки функціонування ринку, а також формувати обґрунтовані стратегії реагування, що ґрунтуються на глибокому аналізі реальних даних [74].

Паралельно, перспективним напрямом розвитку є використання технології блокчейн, яка може гарантувати незмінність, відкритість і достовірність інформації щодо походження, якості та властивостей товарів і послуг. Така технологічна база сприятиме зміцненню довіри між учасниками ринку та створенню надійних механізмів контролю за дотриманням прав споживачів [2].

У сукупності інтеграція штучного інтелекту, аналітики даних і блокчейна відкриває нові перспективи для розвитку ефективної, гнучкої та справедливої системи захисту прав споживачів. Вона забезпечує оперативне виявлення проблемних ситуацій, сприяє вдосконаленню алгоритмів реагування та підвищує якість комунікації між споживачами, бізнесом і владними структурами. Однак реалізація такого потенціалу можлива лише за умови адекватного нормативного та інституційного забезпечення. Тому держава має забезпечити створення законодавчої та технічної бази, що сприятиме інтеграції інновацій у систему публічного управління, з урахуванням питань кібербезпеки, захисту персональних даних і правового регулювання цифрових процесів [4]. Це потребує оновлення існуючих актів, а також розроблення сучасних регуляторних норм, здатних відповідати технологічним змінам та новим суспільним викликам.

Крім нормативного аспекту, важливою передумовою є розвиток цифрової інфраструктури та підвищення рівня цифрової компетентності всіх

учасників процесу – як громадян, так і державних службовців. Доцільно запровадити регулярні програми підвищення кваліфікації та самоосвіти, що дозволять краще орієнтуватися у можливостях і ризиках, пов'язаних з використанням інноваційних технологій.

Суттєвим фактором успіху реформ є також налагодження міжсекторальної взаємодії, яка об'єднує зусилля органів влади, бізнес-структур, громадських організацій і наукових установ. Такий підхід створює ефективний простір для обміну досвідом, інтелектуальними ресурсами та найкращими практиками, що сприяє розробленню адаптованих управлінських рішень [1].

Особливої уваги заслуговує формування освітніх ініціатив, спрямованих на підвищення обізнаності громадян щодо їхніх прав, механізмів захисту та особливостей споживчої поведінки в умовах цифрової економіки. Це дозволить посилити здатність населення до самозахисту, а також поглибити взаєморозуміння між споживачами та державними органами.

Узагальнюючи вищевикладене, можна звернутися до таблиці 3.1, де представлено детальний план дій щодо модернізації системи споживчого захисту. У ній наведено ключові заходи, відповідальних виконавців і прогнозовані результати, що дає можливість структуровано оцінити шляхи досягнення підвищення ефективності системи. Результати аналізу свідчать, що реалізація інноваційних стратегій, оновлення правового середовища та поглиблення взаємодії між державою і споживачами здатні суттєво підвищити рівень результативності публічного управління. Такий підхід сприятиме розширенню доступу громадян до послуг, зміцненню прозорості процедур, удосконаленню механізмів розгляду звернень та зростанню довіри до державних інституцій. Загалом, впровадження сучасних цифрових рішень – штучного інтелекту, блокчейна та великих даних – формує нову парадигму публічного управління, орієнтовану на відкритість, гнучкість і підзвітність.

Така комплексна модель взаємодії держави, бізнесу й суспільства створює передумови для ефективного, справедливого та технологічно стійкого захисту прав споживачів в умовах глобальної цифрової трансформації.

Таблиця 3.1

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.

Спираючись на аналіз сучасних підходів до державного управління у сфері забезпечення споживчих прав та беручи до уваги досвід країн Європейського Союзу, можна дійти висновку про необхідність запровадження новітніх управлінських інструментів для оновлення цієї сфери в Україні. До ключових механізмів, здатних підвищити результативність системи захисту споживачів, належать:

– чітке відокремлення компетенцій між структурами, відповідальними за контроль якості й безпечності товарів, та установами, що опікуються

безпосереднім захистом споживчих прав. Такий підхід допоможе уникнути дублювання функцій і зміцнить профільну спеціалізацію кожного органу;

- формування єдиного інформаційного середовища, що об'єднувало б різноманітні державні реєстри й бази даних, дотичні до контролю якості й реалізації споживчих прав. Подібна система забезпечить оперативний доступ до даних, підвищить прозорість діяльності органів влади та мінімізує корупційні ризики;

- розвиток інструментів саморегуляції споживачів, що передбачає підтримку громадських споживацьких організацій та формування добровільних стандартів виробничої дисципліни. Така модель зменшить навантаження на державний сектор і сприятиме активнішій участі громадян у контролі за якістю продукції;

- посилення інформаційно-просвітницької роботи, спрямованої на підвищення рівня знань населення щодо власних прав та механізмів їх реалізації. Це сприятиме зростанню споживчої активності та зміцненню культури відповідального споживання.

Упровадження перелічених заходів сприятиме побудові ефективної, збалансованої та справедливої системи захисту споживачів, яка відповідатиме нормам ЄС і створюватиме умови для сталого економічного розвитку.

На основі найкращих європейських практик реформування Держпродспоживслужби України може бути реалізоване у таких напрямках [32]:

1. Розподіл компетенцій

- створення двох автономних функціональних блоків у межах Держпродспоживслужби – один зосереджений на нагляді за якістю та безпечністю продукції, інший – на реалізації прав споживачів;

- запровадження формалізованих процедур координації між цими підрозділами, що забезпечить узгодженість дій та уникнення дублювання.

2. Побудова інтегрованої інформаційної інфраструктури

- створення централізованої багатофункціональної бази даних щодо контролю харчових продуктів і споживчих прав;
- налагодження взаємодії з цифровими системами країн ЄС для обміну досвідом, попередження ризиків і підвищення аналітичних можливостей.

3. Система споживацького саморегулювання

- сприяння діяльності об'єднань споживачів, підтримка їхніх правозахисних та моніторингових ініціатив;
- заохочення виробників до добровільного впровадження професійних стандартів відповідальності.

4. Масштабні інформаційні та навчальні програми

- розроблення та реалізація національних кампаній із популяризації прав споживачів;
- створення спеціалізованих освітніх проєктів для різних соціальних груп щодо відповідального споживання.

5. Оптимізація внутрішньої структури Держпродспоживслужби

- модернізація наявних департаментів із метою раціонального використання ресурсів та підвищення ефективності управління;
- розширення аналітичних функцій для прогнозування ринкових тенденцій та оцінки ризиків;
- запровадження посад, відповідальних за координацію співпраці між секторами та взаємодію з інституціями ЄС.

6. Розвиток міжнародного партнерства

- посилення ролі структур, що відповідають за міжнародне співробітництво, включно з участю у програмах навчання за кордоном;
- розширення співпраці з європейськими регуляторами у сфері якості харчових продуктів і споживчого захисту.

7. Цифровізація управління та інновації

- активний розвиток підрозділів цифрової трансформації для впровадження сучасних технологій;
- створення електронних платформ для спрощеного подання скарг, консультацій та взаємодії споживачів із бізнесом.

Одним із ключових напрямів удосконалення споживчого захисту в Україні є запуск Національного інформаційного порталу для споживачів (НІПС). Такий портал функціонуватиме як централізоване середовище для отримання достовірних відомостей про права споживачів, способи їх реалізації та механізми вирішення конфліктів. Це важливо не лише для підвищення рівня правової грамотності населення, а й для створення доступних інструментів підтримки громадян у процесі захисту своїх інтересів.

НІПС охоплюватиме такі модулі:

- каталог актуальних законодавчих і нормативних документів;
- алгоритми дій у випадках порушень прав;
- контактні дані організацій, відповідальних за захист споживачів;
- електронні форми для подання скарг та заяв;
- перелік кваліфікованих медіаторів;
- довідниковий розділ з відповідями на часті питання.

Реалізація НІПС підвищить прозорість ринку, полегшить обіг інформації та сприятиме більшій впевненості споживачів у власних можливостях.

Портал також виконує важливу функцію забезпечення громадян доступними інструментами для усвідомленого та відповідального споживання. Його головне призначення – сформувати єдине, надійне джерело вичерпної інформації, яке допоможе громадянам ухвалювати зважені рішення, ефективно відстоювати права та орієнтуватися у складних споживчих правовідносинах. Зміцнення правової обізнаності населення,

підтримка у врегулюванні спорів і підвищення рівня захищеності є ключовими завданнями порталу.

Ціннісні орієнтири НПС охоплюють інтереси різних груп користувачів:

1. Для держави:

- зміцнення законодавчої системи та покращення управлінської ефективності;
- підвищення рівня довіри громадян до державних інституцій;
- вдосконалення моніторингу ринку та аналізу споживчих проблем.

2. Для бізнесу:

- поглиблення взаємодії зі споживачами та зростання їхньої лояльності;
- формування конкурентних переваг через демонстрацію відповідальної поведінки;
- оптимізація процесу опрацювання звернень та скарг.

3. Для громадськості:

- доступність інструментів громадського контролю;
- зміцнення ролі суспільства у формуванні якісної та безпечної ринкової екосистеми.

4. Для споживачів:

- швидкий доступ до надійних даних про товари та послуги;
- захист від шахрайських і недобросовісних практик;
- покращення якості взаємодії з бізнесом та державою.

Переваги НПС особливо відчутні у період воєнного стану, коли ринкові умови та регуляторні правила можуть швидко змінюватися, а громадянам потрібен оперативний доступ до правової інформації. Портал сприятиме стабільності, правовій впевненості та оперативному вирішенню спорів у складних соціально-економічних умовах.



Рис. 3.1. Основні напрямки роботи Національного інформаційного порталу для споживачів

3.2. Інноваційні інструменти публічного управління в сфері захисту прав споживачів

Сучасний етап розвитку державного управління демонструє нагальну потребу його оновлення та переходу до інноваційної моделі управління, зумовленої наявними структурними недоліками інституційної системи, високими адміністративними витратами, недостатньою якістю та прозорістю публічних послуг, а також обмеженими умовами для сталого соціально-економічного зростання.

У цьому контексті держава виступає ключовим суб'єктом, який забезпечує функціонування механізмів захисту прав споживачів через низку інструментів та управлінських рішень (рис. 3.2):

- Формування та підтримка інституційної інфраструктури. Держава бере на себе відповідальність за створення, технічну підтримку та розвиток електронних сервісів і цифрових платформ, що надають споживачам зручний, швидкий і безпечний доступ до необхідної інформації. Вона також може інвестувати в розвиток телекомунікаційної інфраструктури, сприяючи загальному доступу до Інтернету серед усіх соціальних верств населення.
- Моніторинг і аналітичне забезпечення. Використання сучасних інформаційно-аналітичних технологій дозволяє державі здійснювати безперервний контроль за динамікою споживчого ринку. Це створює можливість оперативно виявляти дисбаланси, недоліки чи зловживання, а також приймати обґрунтовані управлінські рішення, спрямовані на їх усунення.
- Застосування технологій штучного інтелекту та аналітики даних. Державні інституції можуть впроваджувати AI-технології та системи аналізу великих даних для прогнозування потреб споживачів, моделювання ринкових тенденцій і своєчасного реагування на їхні зміни. Це сприяє оптимізації процесів надання послуг, підвищенню їх якісних характеристик та задоволенню інтересів споживачів.
- Громадська участь і механізми зворотного зв'язку. Важливо забезпечити активну інтеграцію громадянського суспільства у процеси формування та реалізації державної політики у сфері споживчого захисту. Це може бути реалізовано через публічні обговорення, консультаційні платформи, електронні петиції та зворотні канали комунікації, що підвищують відповідальність влади та довіру громадян.
- Підвищення професійного рівня державних кадрів. Органи влади мають забезпечувати системну підготовку та навчання персоналу, залученого до контролю за дотриманням прав споживачів. Проведення тренінгів, курсів підвищення кваліфікації та освітніх програм сприяє формуванню компетентних фахівців, здатних ефективно реагувати на виклики ринку.

- Розвиток правових і регуляторних інновацій. Держава повинна удосконалювати нормативно-правову базу, запроваджуючи нові механізми правового регулювання, які б забезпечували дієвий контроль за дотриманням стандартів споживчого захисту, запобігали недобросовісним бізнес-практикам і стимулювали етичну поведінку виробників.
- Сприяння підприємницьким ініціативам. Важливим напрямом державної політики є реалізація програм підтримки бізнесу та стартапів, орієнтованих на створення інноваційних товарів і послуг, що відповідають сучасним очікуванням споживачів [4].

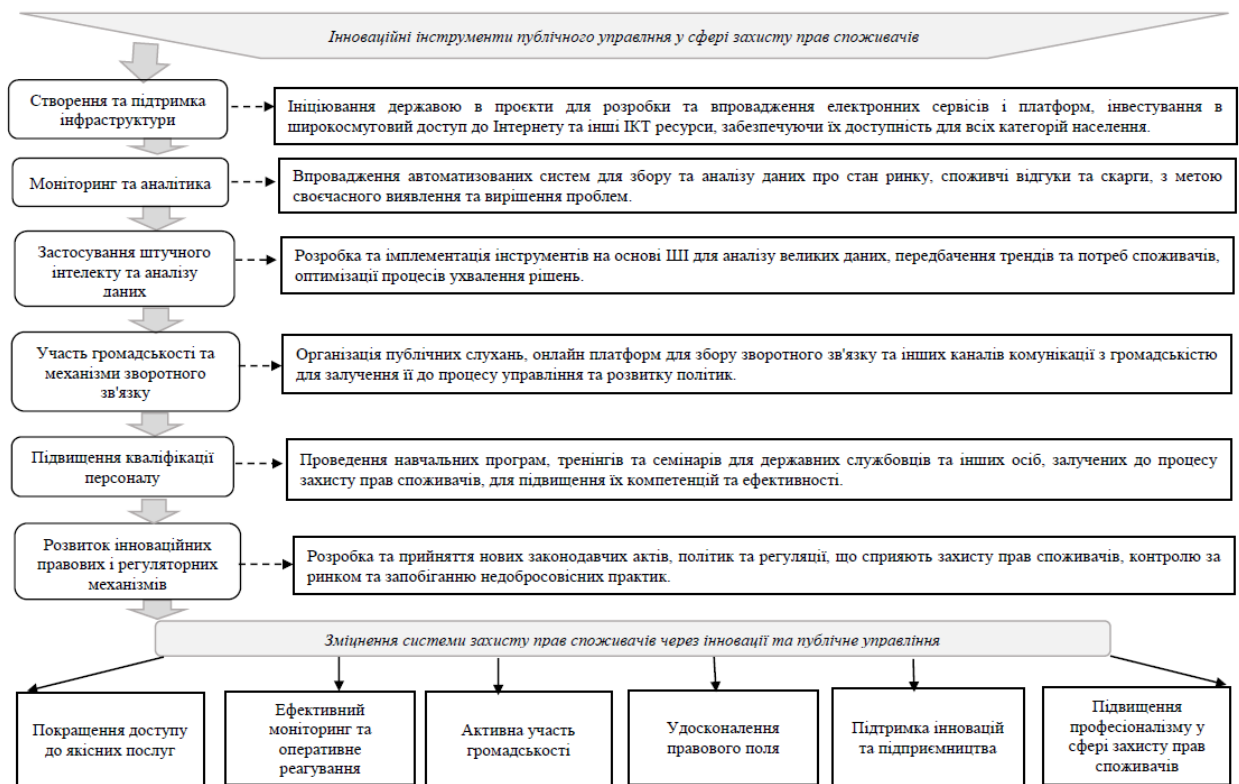


Рис. 3.2. Інноваційні інструменти публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Використання цифрових технологій з метою розширення доступу до інформації формує нову парадигму споживчого середовища, у якому громадяни отримують повні, достовірні та своєчасні дані щодо якості, ціни й умов придбання продукції.

Аналіз даних (рис. 3.3) демонструє, що взаємодія та синергія між технологіями блокчейну, штучного інтелекту, цифрових платформ і соціальних мереж відкривають нові перспективи для формування прозорого, безпечного та справедливого ринку. Застосування цих інструментів не лише підвищує рівень споживчої безпеки, але й стимулює державу та бізнес до постійної адаптації, інновацій і модернізації в умовах глобальної цифрової трансформації.

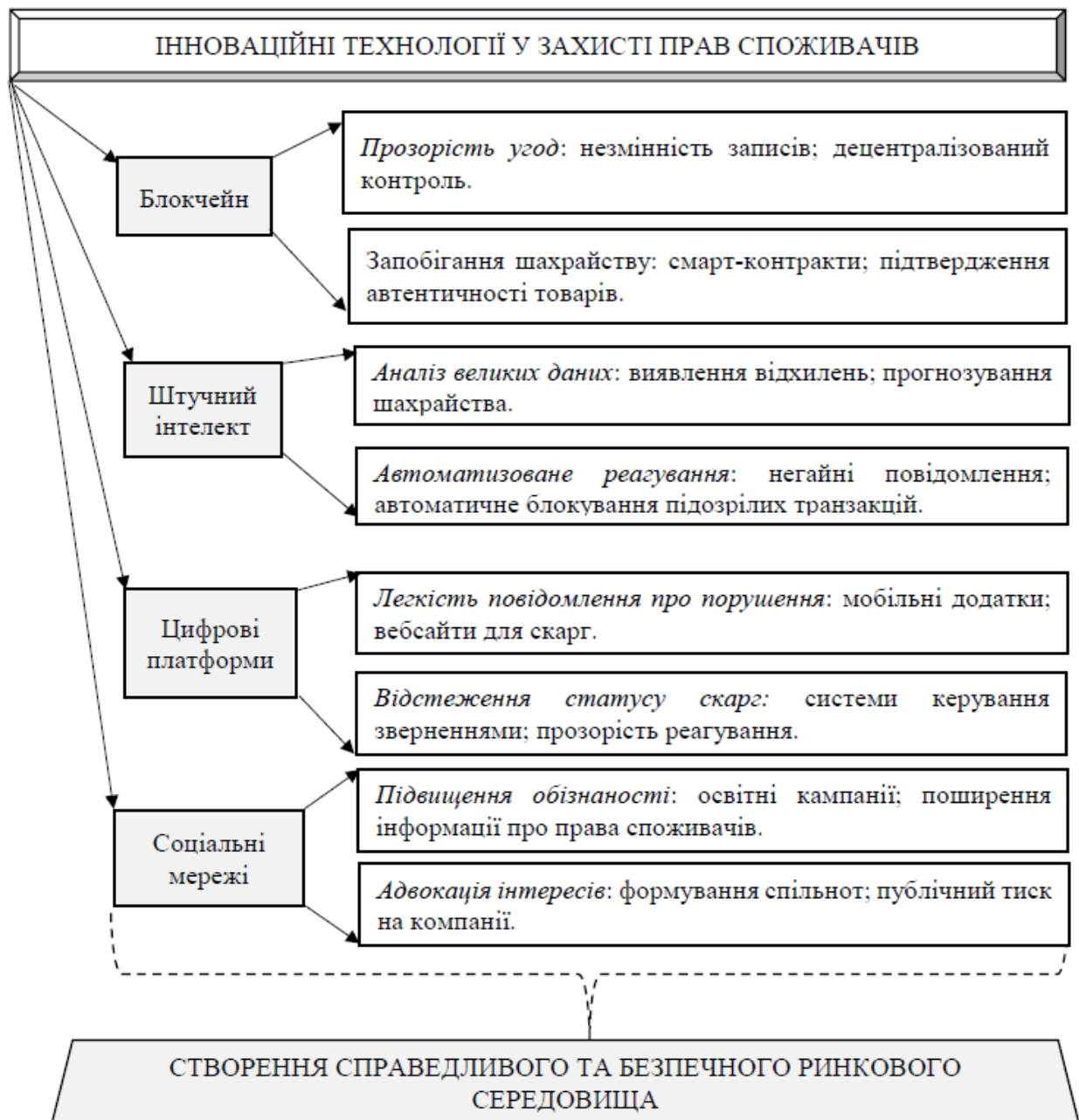


Рис. 3.3. Синергія інновацій у сфері захисту прав споживачів

У цьому контексті особливої ваги набуває аналітика великих даних, яка виступає ключовим механізмом ідентифікації поведінкових тенденцій споживачів. Завдяки можливості глибокої обробки масивів інформації державні структури та компанії можуть виявляти не лише поверхневі закономірності, а й глибинні відхилення, що сигналізують про потенційні ризики або загрози порушення прав споживачів [4;6]. Отримані аналітичні результати дозволяють вчасно запроваджувати превентивні дії – зокрема, коригувати регуляторну політику, удосконалювати бізнес-процеси та зміцнювати ефективність державного нагляду.

Водночас варто наголосити, що спостереження та аналіз інформаційного простору соціальних мереж перетворюються на суттєвий елемент інтегрованої системи захисту прав споживачів. Такі мережі виконують не лише роль комунікаційної платформи для обміну думками, досвідом і відгуками між користувачами, але й виступають важливим джерелом зворотної інформації для суб'єктів господарювання та державних інституцій [4]. Опрацювання коментарів, скарг і пропозицій, що з'являються у соціальному просторі, дає можливість швидко ідентифікувати проблемні ситуації, оперативно на них реагувати та підвищувати ефективність розв'язання споживчих питань, що, у свою чергу, сприяє формуванню довіри до брендів і державних структур.

Слід підкреслити, що впровадження інноваційних цифрових технологій, зокрема блокчейну та систем штучного інтелекту, значно посилює можливості обробки великих масивів даних і покращує якість моніторингу соціальних мереж. Використання блокчейн-технологій забезпечує незмінність, достовірність і відкритість записів, роблячи процеси управління даними більш прозорими, захищеними та надійними, що є особливо актуальним у контексті захисту прав споживачів. Паралельно, інтелектуальні алгоритми дозволяють автоматизувати аналіз інформаційних

потоків, виявляти відхилення чи аномальні тенденції, а також прогнозувати потенційні ризики, сприяючи своєчасному реагуванню на загрози.

Узагальнюючи зазначене, можна зробити висновок, що інтеграція новітніх технологічних інструментів у систему державного регулювання споживчого захисту створює широкі можливості для побудови ефективних, гнучких та орієнтованих на громадянина моделей управління. Такий підхід не лише підвищує рівень безпеки та правового забезпечення споживачів, але й сприяє формуванню стабільного, довірливого та соціально відповідального ринкового середовища, у якому інтереси всіх учасників господарських відносин враховуються та захищаються на належному рівні.

Разом із тим, необхідно враховувати, що підготовка до впровадження інновацій у систему захисту прав споживачів потребує комплексного підходу, який включає як ідентифікацію можливих ризиків, так і довгострокове стратегічне планування. Планування управління ризиками передбачає розробку послідовних програм дій, у яких визначаються потенційні загрози для споживачів та механізми їх запобігання або мінімізації. Важливим аспектом цього процесу є залучення всіх зацікавлених сторін – державних інституцій, бізнес-сектору, громадських об'єднань та самих споживачів – до спільного формування, обговорення та реалізації стратегічних рішень, що забезпечує їхню результативність, легітимність і суспільне визнання.

Таке системне планування дає змогу визначити ключові напрями діяльності, створити дієві механізми моніторингу та оцінки ефективності, а також забезпечити належні ресурси для реалізації запланованих заходів. При цьому необхідно орієнтуватися не лише на актуальні виклики та можливості, але й передбачати майбутні тенденції та зміни, що можуть виникати внаслідок швидкого розвитку технологій, цифровізації економіки та трансформації ринкових відносин.

Основна мета стратегічного планування у сфері споживчого захисту полягає у забезпеченні адаптивності, гнучкості та стійкості управлінських рішень, здатних ефективно реагувати на внутрішні й зовнішні виклики середовища [5]. Варто наголосити, що реалізація цього процесу передбачає низку послідовних етапів (див. табл. 3.2), кожен з яких потребує ретельного аналізу, обґрунтування та професійної підготовки виконавців.

Таблиця 3.2

Етапи планування управління ризиками щодо захисту споживчих прав в цифровому середовищі

№	Етап процесу	Опис етапу	Застосування в захисті прав споживачів
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.

Аналіз даних табл. 3.2 показує, що стратегічне проєктування відіграє вирішальну роль для формування надійної системи ризик-менеджменту. Оцінювання показників ризику дає змогу точно ідентифікувати та вимірювати можливі загрози, які проявляються у цифровому просторі. Формування відповідних підходів до регулювання цих небезпек є ключовою умовою для гарантування належного захисту прав та інтересів споживачів. Такий метод дозволяє як бізнес-структурам, так і державним інституціям

оперативно реагувати на динамічні зміни цифрової доби, забезпечуючи їхню стійкість і безпечність в онлайн-середовищі.

Надання ефективного захисту прав споживачів у контексті стрімкого технологічного розвитку та глобальних трансформацій вимагає від органів влади, підприємств і громадськості пристосування до нових умов шляхом упровадження інноваційних цифрових інструментів. Використання прогресивних підходів, таких як блокчейн-технології та ІІІ, стає фундаментальним фактором створення прозорих, захищених і збалансованих умов для споживачів, а також для результативного нагляду й координації роботи різних платформ. Активне застосування цифрових сервісів і соціальних мереж з метою підвищення поінформованості і посилення механізмів захисту споживачів у поєднанні зі стратегічним управлінням і гнучкою системою реагування на ризики формує основу для адаптації до сучасних ринкових вимог.

В дослідженнях [79] зазначені ключові цифрові технології, які можуть бути залучені в процесі запровадження ІТ-рішень і цифрових платформ у сфері публічного адміністрування з метою удосконалення захисту споживачів. Серед них:

- промисловий Інтернет речей – інструмент, який дозволяє формувати електронно контрольовані і автоматизовані виробничі процеси. Його впровадження дозволить органам влади ефективніше відстежувати характеристики, якість і безпечність товарів, що потрапляють у торговельний обіг;

- цифрові екосистеми – інтегровані мережеві структури, що об'єднують матеріальні об'єкти та програмні ресурси в єдиний комплекс. Вони забезпечують оперативний обмін інформацією та швидке управління кризовими ситуаціями;

- технології Big Data – застосування аналізу масштабних інформаційних масивів, що допомагає оптимально планувати та

реалізовувати політику у сфері споживчого захисту, а також прогнозувати зміни ринкової кон'юнктури.

Цифрові платформи, у які входять системи керування бізнес-процесами, інструменти інтеграції інтернету речей у реальні виробничі цикли, а також сервіси прогнозної аналітики, розглядаються як значущий елемент державного управління. Це зумовлено тим, що вони:

- оптимізують операційні процедури та покращують ефективність використання державних ресурсів;
- поєднують інформацію з різних джерел, забезпечуючи комплексність даних для адміністративних рішень;
- дають змогу аналізувати великі масиви інформації, підтримуючи процеси прогнозування та стратегічного планування;
- підвищують рівень відкритості та доступності урядових процесів для громадян і зацікавлених суб'єктів.

На думку М. Чепелюк і С. Куція, держави з обмеженими можливостями перетворення даних на комерційно корисний цифровий ресурс стикаються з труднощами формування економічної цінності. Щоб запобігти посиленню залежності в умовах глобальної цифрової економіки, національні програми розвитку повинні концентруватися на підвищенні якості споживчого сервісу та створенні внутрішнього потенціалу для покращення якості даних [73].

До ключових чинників належать питання регулювання прав власності на дані, зміцнення довіри громадян, забезпечення конфіденційності, контроль транскордонних потоків інформації та розвиток необхідних цифрових компетенцій. Для справедливого розподілу вигод від використання цифрових ресурсів пропонуються такі механізми, як винагородження постачальників даних та впровадження колективної моделі володіння ними. Не менш важливим залишається створення надійного правового середовища, що гарантує захист персональної інформації.

Слід враховувати, що цифрові ринки характеризуються сильними мережевими ефектами та тенденцією до монополізації, що потребує посиленої антимонопольної політики. Сучасне конкурентне регулювання повинне враховувати широкий спектр факторів: конфіденційність, захист особистих даних, свободу вибору та загальну ефективність функціонування ринку.

В роботі Т. Горохової акцентована увага на перевагах блокчейн-технології, зокрема на незмінності та відкритості цифрових записів, що суттєво підвищують рівень безпеки споживачів. Вона вказує, що блокчейн не лише забезпечує безпечне проведення транзакцій, а й істотно зменшує масштаб шахрайських схем, поліпшуючи простежуваність товарів і послуг та зміцнюючи довіру між учасниками ринку. Автор також наголошує на потребі створення сприятливих правових умов, які дали б змогу повною мірою реалізувати можливості цієї технології в Україні та наблизити її законодавство до європейських стандартів [27].

Важливим наразі є використання штучного інтелекту для полегшення опрацювання звернень і скарг споживачів. Такі технології можуть значно збільшити швидкість реагування й підвищити якість обслуговування. Аналітичні можливості ШІ сприяють точнішому виявленню проблем та ефективнішому їх розв'язанню, що зміцнює довіру споживачів до постачальників товарів і послуг. Водночас дослідники наголошують на важливості формування етичних регламентів щодо використання штучного інтелекту, особливо в аспекті захисту приватних даних [70].

В сучасній науці велика увага приділяється потенціалу Big Data для поглибленого вивчення моделей поведінки споживачів. Науковці відзначають, що аналіз великих масивів інформації дозволяє визначати не лише наявні, а й перспективні тенденції й потреби, що має велике значення для поліпшення якості товарів і послуг. Такий підхід сприяє формуванню аналітичної культури та зміцненню конкурентних переваг компаній [78].

У сфері вдосконалення публічного управління важливим є створення ефективних стратегій конкурентної політики на локальному та національному рівнях. До таких напрямів належать удосконалення методів визначення меж цифрових ринків і модернізація системи контролю за злиттями й поглинаннями. Через подібність цифрових сервісів до комунальних послуг відповідні нормативні акти повинні забезпечувати відкритий та недискримінаційний доступ для всіх учасників ринку.

Сфера оподаткування також потребує перегляду підходів до розподілу податкових прав, що дозволить уникнути недостатнього оподаткування великих міжнародних цифрових компаній. У цьому контексті країни, що розвиваються, повинні мати можливість стягувати податки з глобальних цифрових платформ, які працюють на їхніх ринках. За прогнозами, Єдиний цифровий ринок може стати одним із наймасштабніших онлайн-ринків світу. Нині його обсяг оцінюється у 500 млрд євро, а до 2025 року очікується його зростання вдвічі за умови успішної імплементації реформи. Повністю функціональний ринок щороку може приносити близько 615 млрд євро додаткового доходу. Він також створює нові можливості для громадян, зокрема в частині доступу до інформації, розвитку цифрових навичок, працевлаштування та розбудови електронного врядування [80].

Офіційні документи ЄС наголошують, що «Стратегія Єдиного цифрового ринку, ухвалена 6 травня 2015 року, визначає магістральний шлях розвитку Союзу та входить до десятки пріоритетів Європейської комісії. Вона включає заходи зі створення цифрової економіки, забезпечення кібербезпеки та підтримання цілісного аналого-цифрового середовища, необхідного для досягнення стратегічних цілей» [36] (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

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 – широкосмутковий 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

Цифрова модернізація сфери публічного управління та суспільства України є надзвичайно важливою як у контексті євроінтеграційного курсу, так і для внутрішнього інституційного розвитку держави. Гармонізація національного законодавства з нормами ЄС сприятиме зменшенню регуляторних бар'єрів та прискоренню цифрового поступу країни. Уже ухвалені закони України «Про електронні комунікації», розроблений на основі Європейського кодексу електронних комунікацій, та «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», який імплементує регламент ЄС № 910/2014. Паралельно формується законопроект «Про цифрові послуги та ринки», спрямований на впровадження європейської моделі регулювання цифрових платформ і гарантування захищеного онлайн-середовища, чесної конкуренції та дотримання прав користувачів [36].

Таким чином, входження України до Спільного цифрового простору Європейського Союзу постає як дієвий механізм посилення охорони інтересів споживачів та стимулювання цифрового сектору економіки у

відповідності до європейських і глобальних регуляторних принципів. Зазначений процес охоплює розширення доступності електронних ринків і цифрових сервісів, а також інтеграцію до уніфікованого комплексу норм та технічних регламентів ЄС у сфері цифровізації. До цього входить впорядкування електронної договірної взаємодії, забезпечення надійності онлайн-платежів, поширення цифрового контенту, охорона інтелектуальних прав і гарантування споживчих привілеїв у мережевому середовищі.

Інтеграція України до Єдиного цифрового простору ЄС має ключове значення для гарантування споживчих прав у віртуальному середовищі. Аргументація потреби реалізації цього напряму державної політики включає такі положення:

- узгодження з європейськими нормами та вимогами: адаптація до спільного цифрового ринку потребує імплементації Україною європейських стандартів і регуляцій у площині захисту споживацьких інтересів. Це необхідно для того, щоб українські користувачі отримували рівнозначний рівень правового захисту, що й громадяни держав-членів ЄС;

- створення передумов для економічної модернізації: Єдиний цифровий простір функціонує як важливий фактор залучення зовнішніх інвестицій і розвитку цифрової інфраструктури в Україні. Належний рівень споживчої безпеки в онлайн-сфері формує довіру до електронних сервісів та сприяє їх подальшій експансії, що безпосередньо впливає на економічний прогрес;

- мінімізація кібершахрайства та недобросовісних практик: участь у системах ЄС дає змогу Україні користуватися європейськими інструментами протидії шахрайству й зловживанням у цифровій площині. Це сприятиме скороченню кількості порушень та підвищенню рівня безпеки для користувачів;

- піднесення стандартів сервісу та міри захищеності: регулятивні вимоги ЄС передбачають високий рівень якості обслуговування та безпеки.

Участь у Єдиному цифровому просторі дозволить Україні запроваджувати ці норми, що зміцнить захист прав споживачів на національному рівні.

Отже, запровадження комплексних дій, спрямованих на включення України до Спільного цифрового ринку ЄС, є необхідним для формування ефективних механізмів охорони споживчих прав у цифровому середовищі та зміцнення довіри населення до електронних послуг.

Таблиця 3.4

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 довірю до цифрових послуг.

У підсумку можна зазначити, що долучення України до Спільного цифрового простору Європейського Союзу у площині гарантування

споживчих прав становить надзвичайно вагомий етап для держави. Така інтеграція дасть змогу узгодити національні стандарти та регуляторні підходи з нормами ЄС у сфері цифрової безпеки та захисту користувачів. Окрім цього, участь у Єдиному цифровому просторі ЄС стимулюватиме економічний розвиток, сприятиме формуванню привабливого інвестиційного клімату та модернізації цифрових інфраструктур. Впровадження європейських інструментів протидії шахрайству й маніпуляціям в інтернет-середовищі зменшить загрози для користувачів і зміцнить суспільну довіру до цифрових послуг. Додатково взаємовідносини України та ЄС у диджитал-сфері мають значний потенціал для підвищення соціального добробуту та подальшого поступу держави загалом.

Цифрова модернізація перетворює споживача з пасивного адресата комерційних впливів на активного учасника ринкових процесів, який здатен формувати попит, продукувати очікування та впливати на напрями розвитку галузі. Сьогодні користувач не лише отримує товари й послуги, а й активно взаємодіє з ними, висуваючи нові критерії якості та функціональності.

У широкому розумінні використання передових технологічних рішень відіграє провідну роль у забезпеченні споживчих прав. Цифрові інструменти для зворотного зв'язку, системи аналізу великих масивів даних і блокчейн-технології поступово стають основними засобами, які підвищують ефективність взаємодії «споживач – бізнес» та сприяють формуванню більш відкритого, рівноправного й підзвітного ринкового простору. Для кращого розуміння взаємозалежностей між зазначеними технологіями та їхнім внеском у забезпечення споживчої безпеки у роботі наведено схему (рис. 3.4.), що детально демонструє як базові, так і другорядні аспекти їх застосування. Відтак цифрові технології, зокрема штучний інтелект, аналітика даних великого обсягу та блокчейн-платформи, істотно впливають на вдосконалення механізмів захисту прав користувачів. Вони оптимізують

механізми реагування на звернення, підвищують якість обслуговування, а також уможливлюють прозорість транзакцій і перевірку справжності товарів.

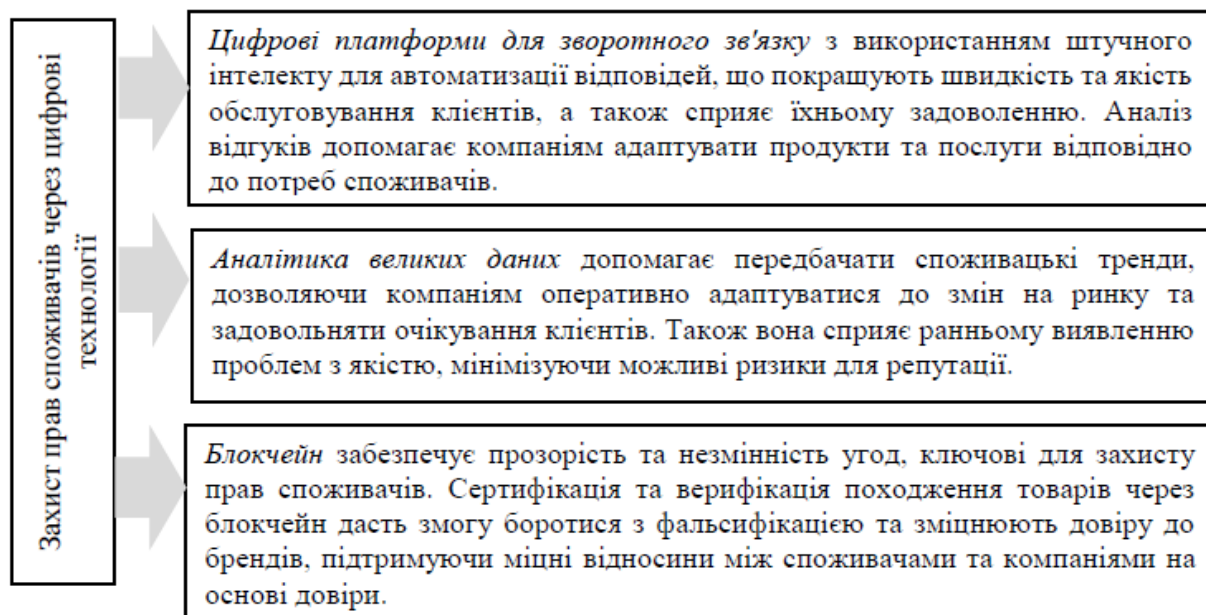


Рис. 3.4. Інноваційні технології як засіб захисту прав споживачів

Це підтверджує потребу інтеграції інноваційних технологічних рішень у сучасні стратегії захисту споживачів та свідчить про важливість подальшої адаптації ринкових інститутів до умов цифрової доби. У результаті використання таких рішень формує більш безпечне, збалансоване й прозоре ринкове середовище, у якому права та інтереси споживачів захищені на високому рівні.

Разом із тим цифровізація створює й нові загрози в контексті кіберзахисту та гарантування приватності персональних даних. Одним із ключових викликів є стрімке зростання обсягів інформації, що збільшує ризики порушення конфіденційності та цілісності даних. Використання штучного інтелекту та інструментів аналізу великих даних дає змогу виявляти небезпечні активності та потенційні атаки в реальному часі, що забезпечує швидку реакцію на кіберінциденти. Для ефективного подолання цих загроз державні органи – національні структури кіберзахисту, агентства

із захисту персональних даних – мають відігравати провідну роль. Їм необхідно взаємодіяти з приватним сектором та міжнародними установами для розроблення комплексних стратегій цифрової безпеки та приватності [3].

Не менш важливою є участь громадськості у забезпеченні належного рівня кіберзахисту та грамотного поводження з даними. Громадські організації, активісти та засоби масової інформації можуть активно сприяти підвищенню цифрової грамотності населення, популяризувати необхідність захисту персональних даних та інформувати про актуальні ризики. Освітні ініціативи, інформаційні кампанії та залучення до відкритого діалогу з владою і бізнесом допоможуть сформувати свідомий підхід до кібербезпеки в суспільстві. В цілому синергія між державними інституціями, громадським сектором і бізнесом є надзвичайно важливою для ефективної протидії загрозам у сфері цифрової безпеки.

Варто підкреслити, що ще одним суттєвим викликом є необхідність оперативного оновлення законодавчої бази. Швидкий прогрес технологій призводить до того, що чинні нормативні акти часто не охоплюють новітні сфери та залишають правові прогалини, які створюють ризики для захисту даних користувачів [3]. Тому державні інституції мають активно працювати над оновленням і вдосконаленням законодавчого поля, здійснювати перегляд наявних нормативів, розробляти нові правові акти з урахуванням особливостей інноваційних технологій та забезпечувати взаємодію між різними секторами влади. Ефективне розв'язання цього завдання можливе лише за умов системної співпраці держави, громадських структур і приватного сектору, що забезпечить врахування інтересів усіх залучених сторін [2].

Окремо слід звернути увагу на питання прозорості та формування довіри у процесі використання цифрових інновацій. У сучасній цифровій реальності рівень суспільної довіри часто залежить від того, наскільки населення обізнане щодо особливостей роботи технологій і можливих

наслідків їхнього застосування. Задля подолання дефіциту довіри важливо активізувати співпрацю громадських організацій, медіа та бізнес-структур, розвивати комунікаційні платформи та просвітницькі програми, спрямовані на поширення об'єктивної інформації про цифрові інструменти та їх вплив на життя людей [6]. Створення доступних освітніх програм, проведення дискусій і публічних обговорень, а також підтримка незалежних медіа, які якісно висвітлюють технологічні питання, сприятиме підвищенню загального рівня довіри та цифрової компетентності громадян.

Отже, впровадження інноваційних рішень – від застосування штучного інтелекту для посилення кіберзахисту до удосконалення правового регулювання й активізації діяльності громадських організацій – може трансформувати цифрові технології на потужний засіб забезпечення безпеки, ефективності та соціального розвитку. Такий підхід дасть змогу повною мірою використати потенціал цифрової модернізації, зміцнити довіру суспільства до новітніх інструментів та прискорити інноваційний прогрес у різних сферах суспільного життя.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що технологічні інструменти відіграють ключову роль у формуванні дієвого механізму захисту прав споживачів в Україні. Застосування штучного інтелекту, великих даних та блокчейну відкриває нові шляхи підвищення якості товарів і послуг, моніторингу їхньої безпечності та гарантування прав користувачів. Ці технології сприяють швидкому виявленню порушень, забезпечують доступ до достовірної інформації про продукцію та послуги і зміцнюють взаємодію між споживачами, виробниками та регуляторними органами. Водночас для реалізації повного потенціалу цифрових рішень необхідно подолати виклики кіберзахисту, удосконалити законодавство та забезпечити прозорість у сфері обігу даних. У комплексі такі заходи створять підґрунтя для ефективного та сталого розвитку механізмів захисту споживачів в Україні.

3.3. Новітні підходи співпраці державних і недержавних структур у сфері захисту прав споживачів

Забезпечення прав споживачів у сучасних соціально-економічних умовах розглядається як одна з фундаментальних складових громадянських свобод і базових гарантій суспільної безпеки. У реаліях стрімкого розвитку цифрових технологій та інтенсифікації глобальних ринкових процесів проблематика споживчого захисту набуває особливої актуальності, оскільки громадяни дедалі частіше стикаються з різноманітними загрозами, пов'язаними з якістю продукції, надійністю наданих послуг, умовами їх використання та загальною безпечністю споживчого середовища.

Необхідно підкреслити, що механізми кооперації між державними структурами та недержавними інституціями у сфері протекції споживацьких прав спрямовані на підвищення результативності відповідної діяльності, полегшення доступу громадян до правового захисту, а також посилення інформованості населення щодо їхніх прав та обов'язків як учасників ринку (рис. 3.5). Доцільно зазначити, що ефективна система охорони прав споживачів є суттєвим чинником соціального розвитку, оскільки забезпечує стабільність, добробут і безпеку населення у структурі ринку товарів і послуг. Одним з провідних елементів цього процесу виступає комплекс взаємодій між законодавчими нормами та контролюючими інституціями. У межах цієї взаємодії законодавча база формує основні стандарти та вимоги, що регламентують відносини між виробниками, продавцями й користувачами, тоді як уповноважені контролюючі органи відповідають за моніторинг, перевірку й забезпечення дотримання встановлених правил.

Вагоме значення для реального гарантування прав споживачів має інформаційно-освітня діяльність. Її інструментарій охоплює широкий спектр заходів, спрямованих на поширення важливої інформації та підвищення рівня правової культури громадян.



Рис. 3.5. Механізми взаємодії державних та недержавних організацій у захисті прав споживачів

По-перше, інформаційна підтримка передбачає підготовку й розповсюдження довідкових матеріалів (брошур, пам'яток, буклетів), що містять рекомендації та базові орієнтири поведінки споживачів. Крім того, спеціалізовані веб-портали забезпечують громадянам доступ до актуальних даних щодо їхніх прав і алгоритмів дій у випадку їх порушення.

По-друге, до освітніх заходів належать тренінги, семінари, цикли інтерактивних занять, які сприяють поглибленню знань громадян про можливості захисту власних інтересів. Інформаційні кампанії за участю правоохоронних та громадських організацій підсилюють усвідомлення важливості споживчої грамотності.

Окрім цього, консультаційні сервіси – гарячі телефонні лінії, електронні дорадчі платформи – дають змогу отримати персоналізовану допомогу щодо конкретних проблемних ситуацій. Такий комплекс заходів забезпечує формування відповідальної та обізнаної споживчої поведінки.

Суттєве значення має взаємодія між органами, що проводять розслідування фактів порушення прав споживачів. Система цієї взаємодії передбачає:

- інформаційний обмін, що охоплює передачу даних про скарги, результати перевірок, статистичні оцінки;
- скоординоване планування дій, включно з визначенням пріоритетних напрямів контролю та синхронізацією оперативних заходів;
- спільне здійснення розслідувальних дій, зокрема перевірок, інспекцій, збору доказів, що забезпечує раціональніше використання ресурсів;
- правову підтримку, яка включає узгодження юридичних позицій, підготовку позовів, представництво в судах або укладення мирових угод [3; 7; 8; 10; 11; 12; 14; 15; 20; 21; 22; 31].

Важливим компонентом системи захисту прав споживачів є партнерські ініціативи між усіма зацікавленими сторонами – громадськими об'єднаннями, підприємницькими структурами та державними органами. Громадські інституції реалізують просвітницькі кампанії, адвокаційні заходи та надають консультативну допомогу користувачам. Бізнес-сектор удосконалює стандарти етичної поведінки, дотримується принципів відкритості та співпрацює з державними органами у сферах контролю якості. Урядові інституції, зі свого боку, формують нормативні засади, забезпечують

інституційну підтримку системи нагляду та створюють умови для усестороннього захисту інтересів споживачів.

Надзвичайно важливою ланкою цієї системи є юридична допомога та судовий захист, які гарантують громадянам можливість отримати професійну консультацію, кваліфіковану правову оцінку ситуації та інструменти для відновлення порушених прав. Консультаційна підтримка допомагає споживачу сформулювати чітке уявлення про свої повноваження та можливі стратегії дій. Судове представництво дає змогу домогтися захисту в судовому порядку, а медіативні процедури сприяють мирному врегулюванню спорів. Правовий аналіз договорів забезпечує відповідність умов надання послуг нормативним вимогам і захищає користувачів від недобросовісних практик.

Значну роль відіграє формування та використання процедур врегулювання спорів. Це комплекс правил, що визначають алгоритми розгляду конфліктів між споживачами і суб'єктами господарювання. Такі процедури можуть включати обов'язковий або добровільний характер, передбачати медіацію, арбітраж, посередництво або судовий розгляд. До ключових принципів належать доступність, прозорість, незалежність та безпека. Вони гарантують рівність сторін, можливість подати докази, чіткість процедурних кроків та об'єктивність результатів. Постійне оновлення механізмів вирішення спорів забезпечує їхню адаптованість до нових соціальних та правових реалій.

У цьому контексті важливо розглядати досудове врегулювання та медіацію як ефективні інструменти запобігання конфліктам. Досудові механізми створюють умови для досягнення компромісу шляхом переговорів і взаємного узгодження рішень. Медіація, що ґрунтується на участі нейтрального посередника, дозволяє сторонам виробити консенсус без судового втручання, зберегти партнерські відносини та скоротити часові й фінансові витрати. Закон України «Про медіацію» [69] визначає правові та організаційні засади цієї процедури та гармонізує її з міжнародними

стандартами, включаючи Типовий закон ЮНСІТРАЛ [49] і Сінгапурську конвенцію [71].

Переваги медіації включають можливість збереження взаємин між учасниками, оперативність вирішення суперечок та гнучкість процесу, в якому сторони беруть активну участь і можуть впливати на кінцеве рішення. Результатом успішної медіації стає письмова угода, що має юридичну силу та забезпечує виконання досягнутих домовленостей [49].

У сучасних умовах дедалі більшої ваги набувають арбітражні та інші альтернативні методи врегулювання конфліктів, які дозволяють досягати рішення швидше, ніж у традиційних судових провадженнях, забезпечують конфіденційність і гнучкість процедур, а також сприяють збереженню довіри між сторонами. Вони створюють ефективний механізм попередження затяжних спорів та зменшення навантаження на судову систему.

Отже, варто підкреслити, що освітня підготовка та професійне формування фахівців у галузі альтернативних способів урегулювання спорів становлять один із ключових етапів забезпечення результативного, якісного й професійного розв'язання конфліктних ситуацій. Цей комплексний процес охоплює широкий спектр заходів та ініціатив, спрямованих на підготування висококваліфікованих медіаторів, арбітрів та інших експертів, здатних здійснювати професійний супровід та підтримку сторін, залучених до вирішення суперечок.

Для досягнення зазначеної мети доцільно забезпечити:

- організацію освітніх програм і тренінгів: проведення спеціалізованих курсів, де слухачі здобувають теоретичні знання та практичні компетенції у сфері альтернативного вирішення спорів;
- практичну підготовку та стажування: створення можливостей для проходження практики й набуття досвіду в реальних умовах під супроводом досвідчених фахівців;

- запровадження сертифікаційних та акредитаційних процедур: формування кваліфікаційних вимог і стандартів сертифікації для медіаторів та арбітрів з метою гарантування високого рівня професійної майстерності;
- підтримку навчально-методичних програм: розвиток інституційних освітніх курсів в університетах та профільних установах, що охоплюють тематику альтернативного урегулювання спорів;
- сприяння безперервному професійному розвитку: забезпечення умов для участі спеціалістів у науково-практичних конференціях, фахових заходах, підвищенні кваліфікації.

Такі заходи створюють підґрунтя для підвищення рівня професіоналізму експертів, які працюють у сфері альтернативних способів розв’язання спорів, та стимулюють подальший розвиток цієї галузі.

Слід звернути увагу, що стимулювання застосування альтернативних механізмів урегулювання суперечок є важливою умовою їх успішного впровадження та популяризації. Одним із найрезультативніших інструментів є забезпечення фінансової підтримки їх застосування. Державні й громадські структури можуть виділяти кошти на медіаційні та арбітражні програми для підвищення їх доступності. Заохочення сторін до використання таких методів може здійснюватися через пільгові умови – зменшення вартості послуг медіатора чи арбітра для соціально вразливих груп або окремих категорій справ. Публічні програми та ініціативи щодо підтримки альтернативних методів розв’язання конфліктів підвищують рівень поінформованості та демонструють переваги таких підходів для громадян і бізнесу. Інформаційні кампанії, які роз’яснюють сутність та ефективність альтернативних способів урегулювання спорів, сприяють зростанню їх популярності. Державні органи можуть також створювати стимули для компаній, які активно впроваджують альтернативні механізми – наприклад, надавати пріоритет при укладанні державних контрактів.

Загалом, стимулювання застосування альтернативних методів має позитивний вплив на швидкість, доступність і результативність врегулювання суперечок, підвищує якість правосуддя та зменшує навантаження на судову систему.

Суттєвою складовою розвитку альтернативного урегулювання спорів є формування відповідної законодавчої інфраструктури. Нормативно-правова база здатна забезпечити стимули для використання альтернативних форм, зокрема через пільги для учасників або фінансову підтримку профільних програм. Законодавчі норми встановлюють процедури та правила проведення альтернативних процедур, що гарантує їх юридичну визначеність, передбачуваність та сталість. До таких положень належать регламентація прав і обов'язків сторін, порядок залучення спеціалістів, строки розгляду та інші процедурні аспекти. Правові акти повинні закріплювати статус учасників, гарантувати конфіденційність інформації, захист від недобросовісної поведінки та забезпечення виконання досягнутих домовленостей. Законодавство також може передбачати створення та функціонування інституцій альтернативного врегулювання спорів – медіаційних центрів, арбітражних установ та інших структур. Важливо, щоб нормативна база була гармонізована з міжнародними стандартами, що сприятиме міждержавній співпраці.

Отже, розроблення та ухвалення законодавчих актів у цій сфері є вирішальним чинником забезпечення правової стабільності та захисту учасників альтернативних процедур.

Слід підкреслити, що інформаційно-просвітницькі кампанії є дієвим засобом популяризації альтернативних методів урегулювання спорів. Проведення таких кампаній дає змогу широким групам населення дізнатися про механізми медіації, арбітражу та інших форм вирішення конфліктів, що формує усвідомлену культуру вибору оптимального інструменту врегулювання.

Наступним важливим механізмом є ініціативи з підвищення правової культури споживачів. Однією з ключових форм роботи виступають просвітницькі заходи щодо інформування населення про їхні права, обов'язки та можливості захисту. До таких заходів належать розповсюдження брошур, проведення семінарів, вебінарів та освітніх зустрічей.

Зміцнення правової обізнаності населення передбачає включення тематики споживчих прав до шкільних і університетських програм. Юридичні консультації, які можуть надаватися безкоштовно або за символічну плату, дозволяють громадянам отримувати практичну підтримку. Активна участь громадських організацій значно розширює охоплення інформаційно-освітніх заходів. Взаємодія засобів масової інформації з владними структурами сприяє більш широкому доступу населення до актуальних матеріалів.

Не можна оминати увагою й співпрацю у сфері розроблення стандартів якості та безпечності. Державні регулятори ініціюють і координують процес формування стандартів, залучаючи експертів, виробників, науковців і громадські організації. Часто стандарти узгоджуються на міжнародному рівні, що сприяє їх уніфікації та підвищенню конкурентоспроможності продукції. Процедури розроблення стандартів зазвичай ґрунтуються на принципі консенсусу. Після впровадження стандартів державні органи контролюють їх дотримання, проводять перевірки та забезпечують актуалізацію вимог відповідно до технологічних і ринкових змін. Загалом, така співпраця є важливою передумовою гарантування якісного та безпечного споживчого середовища.

Важливим чинником підвищення обізнаності населення є масові інформаційні та публічні кампанії, спрямовані на популяризацію споживчих прав та запобігання можливим ризикам. Інформаційні матеріали у друкованих та електронних медіа, проведення семінарів та онлайн-тренінгів,

поширення інфографік і порадників забезпечують доступність знань для широкої аудиторії.

Необхідно зазначити, що співпраця між органами влади та громадськими організаціями є системоутворюючим елементом якісного захисту прав споживачів. Така взаємодія включає (табл. 3.5):

- залучення громадських інституцій до формування політики;
- моніторинг ринкової ситуації та підготовку звітів;
- освітню та інформаційну діяльність;
- представництво інтересів споживачів у спорах;
- захист прав окремих соціально вразливих груп.

Усі ці напрями співпраці сприяють удосконаленню законодавства, підвищенню ефективності механізмів захисту та зростанню рівня задоволеності споживачів.

Таблиця 3.5

Сучасні підходи співпраці 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

Висновки до розділу 3

У контексті реагування на комплексні виклики, які постають перед інституційною системою захисту прав споживачів, цифровізація та технологічна модернізація набувають статусу ключових стратегічних напрямів для досягнення відчутного прогресу. Застосування цифрових платформ у процесах реєстрації, подання та розгляду скарг не лише спрощує комунікацію між громадянами й органами влади, але й забезпечує прозорість процедур, що істотно підвищує рівень довіри суспільства до державних інституцій. Одним із ключових напрямів удосконалення споживчого захисту в Україні є запуск Національного інформаційного порталу для споживачів (НІПС).

Сучасний етап розвитку державного управління демонструє нагальну потребу його оновлення та переходу до інноваційної моделі управління, зумовленої наявними структурними недоліками інституційної системи, високими адміністративними витратами, недостатньою якістю та прозорістю публічних послуг, а також обмеженими умовами для сталого соціально-економічного зростання.

Використання цифрових технологій з метою розширення доступу до інформації формує нову парадигму споживчого середовища, у якому громадяни отримують повні, достовірні та своєчасні дані щодо якості, ціни й умов придбання продукції.

Взаємодія та синергія між технологіями блокчейну, штучного інтелекту, цифрових платформ і соціальних мереж відкривають нові перспективи для формування прозорого, безпечного та справедливого ринку. Застосування цих інструментів не лише підвищує рівень споживчої безпеки, але й стимулює державу та бізнес до постійної адаптації, інновацій і модернізації в умовах глобальної цифрової трансформації.

Механізми кооперації між державними структурами та недержавними інституціями у сфері протекції споживацьких прав спрямовані на підвищення

результативності відповідної діяльності, полегшення доступу громадян до правового захисту, а також посилення інформованості населення щодо їхніх прав та обов'язків як учасників ринку. Вагоме значення для реального гарантування прав споживачів має інформаційно-освітня діяльність. Її інструментарій охоплює широкий спектр заходів, спрямованих на поширення важливої інформації та підвищення рівня правової культури громадян.

Важливим компонентом системи захисту прав споживачів є партнерські ініціативи між усіма зацікавленими сторонами – громадськими об'єднаннями, підприємницькими структурами та державними органами. Надзвичайно важливою ланкою цієї системи є юридична допомога та судовий захист, які гарантують громадянам можливість отримати професійну консультацію, кваліфіковану правову оцінку ситуації та інструменти для відновлення порушених прав.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній магістерській роботі проведено дослідження теоретичних засад публічного управління у сфері захисту прав споживачів з врахуванням викликів та загроз сьогодення. При цьому зроблені такі висновки:

1. Дослідження сутності публічного управління у сфері захисту прав споживачів показало, що публічне управління у сфері забезпечення прав споживачів – це цілеспрямована діяльність державних інституцій та уповноважених органів, яка забезпечує регулювання, координацію, контролювання і підтримку системи захисту інтересів споживачів. Вона охоплює розроблення, реалізацію та моніторинг державних заходів, стратегічних програм, нормативно-правових актів і стандартів, метою яких є підвищення рівня безпеки, якості та комфортності споживчого середовища. Підкреслено, що система охорони прав споживачів має бути динамічною і здатною адаптуватися до викликів сьогодення, зокрема до стрімкого розвитку цифрових технологій і транснаціональних торговельних процесів. Активна громадська участь, обмін найкращими практиками, впровадження інноваційних рішень і міжнародне партнерство виступають визначальними чинниками ефективності сучасного механізму захисту прав споживачів.

2. Головним органом виконавчої влади у цій сфері є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів (Держпродспоживслужба), заснована у 2014 році. Ця інституція реалізує державну політику у низці галузей, включаючи контроль безпечності та якості харчової продукції, ветеринарну медицину, а також у сфері санітарного законодавства. Система нормативно-правового регулювання у сфері захисту прав споживачів залишається базовим елементом економічної стабільності та соціальної безпеки держави. Вона визначає повноваження органів влади, місцевого самоврядування та громадських інституцій у забезпеченні дотримання прав споживачів. Однак, наявні прогалини у

законодавстві, зокрема нечіткість окремих приписів, недосконалість регуляторних процедур та слабкість контролюючих механізмів, потребують глибокої модернізації. Їх усунення та системне оновлення законодавства сприятиме зміцненню інституту споживчого захисту в Україні та підвищенню рівня правової культури суспільства.

3. Вивчення зарубіжних практик реалізації публічного управління засвідчило, що ефективні зарубіжні моделі базуються на гармонійній взаємодії державних інституцій, громадянського суспільства та самих споживачів. Ці системи передбачають створення спеціалізованих установ, відповідальних за моніторинг і регулювання ринкової діяльності, а також активне залучення громадськості до визначення пріоритетів і участі в ухваленні управлінських рішень. Зазначені моделі відзначаються високим рівнем відкритості, діалогічності та урахуванням багатоманітності точок зору, що дозволяє створювати ефективні механізми захисту прав споживачів.

Важливим складником є також громадське лобіювання інтересів споживачів, реалізація спільних ініціатив і партнерських проєктів, спрямованих на досягнення конкретних соціально-економічних результатів.

4. Аналіз стану захисту прав споживачів у Рівненській області показав, що управлінську та контролюючу функції в регіоні здійснює Управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби. За досліджуваний період (2022-2024 рр.) до відповідного органу надійшло 1483 звернення громадян. Основними питаннями, з яких зверталися заявники, були порушення у сфері захисту прав споживачів, забруднення атмосферного повітря, високі рівні шуму, а також ціноутворення. У 2024 році зафіксовано різке зниження кількості звернень, що зумовлено змінами у доступності каналів подання скарг, переходом частини процесів в онлайн-формати, зниженням очних прийомів громадян або загальними соціально-економічними чинниками, що вплинули на споживчу активність населення. Найбільше звернень надійшли письмово, відбулося варіювання кількості

звернень громадян, наданих під час особистих прийомів, що може бути пов'язана з обмеженням персональних прийомів, переходом установи на частково дистанційний формат роботи або змінами в організації прийому громадян. Серед звернень громадян є нарікання на придбання товарів в мережі Інтернет. Їх кількість щороку змінюється, що пояснюється розширенням великих онлайн-платформ, які мають кращі механізми захисту прав споживачів, та водночас змінами ринку дрібних інтернет-продавців.

За результатами звернень та сприяння спеціалістів управління споживачам впродовж 2022-2024 рр. повернуто коштів на суму 589,229 тис. грн.

5. Оцінка ефективності заходів державного контролю та нагляду в Рівненській області за 2022–2024 рр. виявила суттєві зміни у характері перевірок, що були зумовлені впливом зовнішніх умов та трансформацією споживчого ринку. Було зафіксовано повну відсутність планових заходів у 2023–2024 роках, при цьому позапланові перевірки стали основним інструментом контролю. Кількість виявлених порушень залишалася стабільною, що вказує на системні проблеми у сфері торгівлі та послуг. Спостерігалось різке падіння сум штрафів у 2024 році, а також зменшення кількості притягнутих до відповідальності осіб, що може свідчити про зміну акцентів на консультативну діяльність або підвищення правової дисципліни підприємців. Важливою складовою діяльності управління є проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня правової обізнаності споживачів. До таких заходів належать:

- консультації громадян щодо їхніх прав та механізмів їх захисту;
- організація тематичних семінарів та зустрічей з суб'єктами господарювання;
- інформування населення через засоби масової інформації та офіційні вебресурси;

- поширення інформаційних матеріалів щодо правил торгівлі, особливостей укладення договорів, інтернет-покупок та гарантійних зобов'язань.

По дотриманню антимонопольного законодавства проведено 6 позапланових заходів, за результатами яких виявлені порушення законодавства у сфері захисту економічної конкуренції та накладено санкцій у розмірі 280,0 тис. грн. У сфері контролю за регулюванням цін було проведено 2 позапланові перевірки за зверненнями громадян у сфері житлово-комунального господарства та видано 2 приписи на усунення порушень. За результатами перевірок на посадових осіб винесено 2 постанови про накладення адміністративних штрафів на суму 5100 грн. За досліджуваний період виявлено 317 порушників, яких оштрафовано на суму 570,09 тис. грн.

6. Оцінка проблематики реалізації публічного управління підкреслила, що перешкоди результативності державного управління набувають особливої ваги в контексті інтеграції України до ЄС. За результатами соціологічного опитування, найвагомішими викликами у сфері захисту прав споживачів визначено: низький рівень поінформованості споживачів (18%), несправедливі або не вигідні умови договорів (15%), неефективність системи подання скарг і механізмів урегулювання спорів (13%), проблеми отримання компенсаційних виплат (10%), а також обмежена відповідальність виробників (12%). Серед головних труднощів, з якими стикаються українські споживачі, варто виокремити:

- вільний доступ на внутрішній ринок товарів як національного, так і іноземного виробництва;
- відмінності у діяльності контролюючих органів і низьке інформовування громадян про результати їх роботи;
- недостатність законодавчого регулювання у сфері споживчого захисту;

– дефіцит інформаційної підтримки для покупців щодо форм шахрайства й фальсифікації, що перешкоджає усвідомленому вибору товарів та унеможливлює оперативне виявлення підробок за допомогою доступних методів.

7. Необхідним кроком є всеохопне оновлення системи захисту прав споживачів, яке передбачає модернізацію нормативно-правового поля та використання цифрових інструментів. Ключовими напрямками є: цифровізація та технологічна модернізація для підвищення прозорості процедур; чітке відокремлення компетенцій між структурами контролю якості та захисту прав; формування єдиного інформаційного середовища; а також розвиток інструментів саморегуляції. Важливим заходом є запуск Національного інформаційного порталу для споживачів (НІПС), що функціонуватиме як централізоване середовище для отримання достовірних відомостей про права та механізми вирішення конфліктів.

До ключових механізмів, здатних підвищити результативність системи захисту споживачів, належать:

– чітке відокремлення компетенцій між структурами, відповідальними за контроль якості й безпеки товарів, та установами, що опікуються безпосереднім захистом споживчих прав.

– формування єдиного інформаційного середовища, що об'єднувало б різноманітні державні реєстри й бази даних, дотичні до контролю якості й реалізації споживчих прав.

– розвиток інструментів саморегуляції споживачів, що передбачає підтримку громадських споживацьких організацій та формування добровільних стандартів виробничої дисципліни.

– посилення інформаційно-просвітницької роботи, спрямованої на підвищення рівня знань населення щодо власних прав та механізмів їх реалізації.

На основі найкращих європейських практик реформування Держпродспоживслужби України може бути реалізоване у таких напрямках:

- створення двох автономних функціональних блоків у межах Держпродспоживслужби – один зосереджений на нагляді за якістю та безпечністю продукції, інший – на реалізації прав споживачів;
- запровадження формалізованих процедур координації між цими підрозділами, що забезпечить узгодженість дій та уникнення дублювання.
- створення централізованої багатофункціональної бази даних щодо контролю харчових продуктів і споживчих прав;
- налагодження взаємодії з цифровими системами країн ЄС для обміну досвідом, попередження ризиків і підвищення аналітичних можливостей.
- сприяння діяльності об'єднань споживачів, підтримка їхніх правозахисних та моніторингових ініціатив;
- заохочення виробників до добровільного впровадження професійних стандартів відповідальності.
- розроблення та реалізація національних кампаній із популяризації прав споживачів;
- створення спеціалізованих освітніх проєктів для різних соціальних груп щодо відповідального споживання.
- модернізація наявних департаментів із метою раціонального використання ресурсів та підвищення ефективності управління;
- розширення аналітичних функцій для прогнозування ринкових тенденцій та оцінки ризиків;
- запровадження посад, відповідальних за координацію співпраці між секторами та взаємодію з інституціями ЄС.
- посилення ролі структур, що відповідають за міжнародне співробітництво, включно з участю у програмах навчання за кордоном;
- розширення співпраці з європейськими регуляторами у сфері якості харчових продуктів і споживчого захисту.

- активний розвиток підрозділів цифрової трансформації для впровадження сучасних технологій;
- створення електронних платформ для спрощеного подання скарг, консультацій та взаємодії споживачів із бізнесом.

8. До ключових інноваційних інструментів належать: штучний інтелект (ШІ), аналітика великих даних (Big Data) та технологія блокчейн. Застосування цих інструментів створює синергію, яка відкриває нові перспективи для формування прозорого, безпечного та справедливого ринку. Блокчейн забезпечує незмінність, відкритість і достовірність інформації, поліпшуючи простежуваність товарів. ШІ сприяє оптимізації процесів надання послуг, підвищенню їх якісних характеристик та полегшенню опрацювання звернень. Big Data дозволяє системно обробляти великі масиви інформації для прогнозування потреб і розробки обґрунтованих управлінських рішень.

Ключові цифрові технології, які можуть бути залучені в процесі запровадження ІТ-рішень і цифрових платформ у сфері публічного адміністрування з метою удосконалення захисту споживачів. Серед них:

- промисловий Інтернет речей – інструмент, який дозволяє формувати електронно контрольовані і автоматизовані виробничі процеси. Його впровадження дозволить органам влади ефективніше відстежувати характеристики, якість і безпечність товарів, що потрапляють у торговельний обіг;
- цифрові екосистеми – інтегровані мережеві структури, що об'єднують матеріальні об'єкти та програмні ресурси в єдиний комплекс. Вони забезпечують оперативний обмін інформацією та швидке управління кризовими ситуаціями;
- технології Big Data – застосування аналізу масштабних інформаційних масивів, що допомагає оптимально планувати та

реалізовувати політику у сфері споживчого захисту, а також прогнозувати зміни ринкової кон'юнктури.

9. Механізми кооперації спрямовані на підвищення результативності, полегшення доступу громадян до правового захисту та посилення інформованості. Ключові підходи включають: партнерські ініціативи між громадськими об'єднаннями, бізнесом і державними органами; інформаційно-освітню діяльність для підвищення правової культури громадян; та забезпечення юридичної допомоги та судового захисту. Особливої ваги набуває застосування альтернативних методів врегулювання спорів (АВС), таких як медіація та арбітраж, які дозволяють досягати рішення швидше, забезпечують конфіденційність та сприяють збереженню довіри між сторонами. Переваги медіації включають можливість збереження взаємин між учасниками, оперативність вирішення суперечок та гнучкість процесу, в якому сторони беруть активну участь і можуть впливати на кінцеве рішення. Результатом успішної медіації стає письмова угода, що має юридичну силу та забезпечує виконання досягнутих домовленостей.

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/>.
2. 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>.
3. Андронік О. Л., Криворучко Д. М. Управління в умовах швидких інновацій та зовнішніх факторів в мобільній галузі. Вісник ХНТУ. № 4, 2022 р. URL: https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk_kntu/article/view/17/16.
4. 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.
5. 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.
6. Бабаєв В. М., Новікова М. М., Чернов С. І. Практичні аспекти публічного управління в контексті сталого розвитку. Харків: Друкарня Мадрид, 2019 р. С. 238.
7. Бакуменко В. Особливості застосування інноваційних фільтрів у процесі пошуку евристичного змісту наукового дослідження. Актуальні проблеми державного управління. Дніпропетровськ, № 3, 2005 р. С. 12–19.

8. Бакуменко В., Попов С. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління. Збірник наукових праць. № 43, 2015 р. С. 21-28.
9. 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.
10. 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.
11. 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>.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.

16. 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>.
17. 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.
18. 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.
19. Бояр А. О., Карпчук Н. П., Романюк Н. І. Європейський Союз. Київ 2020 р. с. 600 <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/18750>.
20. 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/>.
21. Власенко А. О. Інновації як чинник ефективності публічного управління. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/14078/1/NRMSE2019_V3_P164-165.pdf.
22. Волощук В. Р. Механізми активізації інноваційного розвитку. Інноваційна економіка. № 7-8, 2019 р. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/992396>.
23. Головне управління Держпродспоживслужби в Рівненській області: офіційний сайт. URL: <https://www.rivneprod.gov.ua/>.
24. 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.

25. 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.

26. 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>.

27. 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>.

28. Господарський кодекс України 16 січня 2003 року № 436. <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

29. 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>.

30. Гринюк Р. Ф., Захарченко М. А. Конституційне право зарубіжних країн: Навчальний посібник. Видання друге, перероб. і допов. К.: Істина, 2009 р. С. 376.

31. Дацій О. І. Напрями удосконалення механізмів управління інноваційною діяльністю в Україні. Наукові праці. Державне управління. № 35. С. 72-76.

32. Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів : вебсайт. URL: <https://dpss.gov.ua/>

33. 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>.
34. Дудла І. О. Захист прав споживачів: навч. пос. К.: Центр учбової літератури. 2007 р. 448 с.
35. Європейський контекст розвитку системи захисту прав споживачів. Захист прав споживачів. № 1, 2012 р. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/32609115.pdf>.
36. 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.
37. 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>.
38. Захист прав споживачів у Європейському у Союзі URL : <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/c69e0e29-e308-4090-bb12-73d1bf9580a0/content>.
39. 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.
40. Зверєва О. В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури. 2007 р. с. 192.
41. 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.

42. 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.
43. 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.
44. Коліснікова Г. Суб'єктний склад зобов'язання, щодо відшкодування шкоди завданої споживачу. Право України. №7, 2010 р. С.210-213.
45. 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>.
46. Копійка В. В., Миронова М. А Глобальна стратегія ЄС: проблеми модернізації зовнішньополітичної діяльності. Журнал європейського і порівняльного права. № 12, 2020 р. С. 19-24.
47. Медончак М. М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>.
48. 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.
49. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 1. С.92-96.
50. Ніколаєвої Л. В. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2002 р. С. 312.
51. Офіційний журнал Європейського Союзу «EUR-Lex». URL:<http://eurlex.europa.eu/>.

52. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. Науковий вісник: Ужгородського національного Університету. Право. 2017 р. № 44 С. 101-104.
53. Письменна О. П. Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів. Актуальні проблеми політики : збірник наук. Одеса : Фенікс, № 46, 2012 р. С. 132- 140.
54. 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.
55. Підоричева І. Актуальні питання розвитку національних і регіональних інноваційних систем. Наука та інновації. 2015. Т. 11, № 2. С. 20–30.
56. 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>.
57. 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>.
58. 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> .
59. 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>.
60. Про загальну безпечність нехарчової продукції: Закон України від 02 грудня 2010 р. № 2736-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2736-17>.

61. 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>.

62. 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>.

63. Про захист прав споживачів: Закон України, від 12 травня 1991 № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1023-12>.

64. Про захист прав споживачів: Закон України, від 10.06.2023.3153-IX, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>.

65. 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>.

66. 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> .

67. 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>.

68. Салухіна Н. Г. Захист прав споживачів: навч. посібник. К.: МАУП, 2007 р. С. 382.

69. 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.

70. 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.
71. 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>.
72. 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>.
73. Чепелюк М. І., Куцій С. С. Стратегії взаємодії компанії зі стейкхолдерами в забезпеченні сталого розвитку: глобальний аспект. Бізнес Інформ. 2020. № 12. С. 460–465.
74. Чернокалова К. О. Роль механізмів державного управління у становленні та функціонуванні громадянського суспільства. Державне управління: удосконалення та розвиток. № 4, 2020 р.
75. Черняк О. Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. Форум права. № 2, 2008 р. С. 458-464.
76. 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>.
77. 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.
78. 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.
79. 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.

80. 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.

81. 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>.

82. 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>.

83. Yurnets Z., Bayda B., Petruch O. Country's economic competitiveness increasing within innovation component. *Economic Annals*. XXI. 2015. № 9-10. P. 32-35.

84. 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>.