

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

DOI: [https://doi.org/10.31617/2.2025\(54\)01](https://doi.org/10.31617/2.2025(54)01)
УДК 336.5



ПРИТУЛЬСЬКА Наталія

<https://orcid.org/0000-0002-7365-6196>

д. т. н., професор, перший проректор
з науково-педагогічної роботи
Державного торговельно-економічного
університету
вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна
pritulska@knute.edu.ua

АНТЮШКО Дмитро

<https://orcid.org/0000-0002-4135-6439>

к. т. н., доцент, доцент кафедри
товарознавства і фармації
Державного торговельно-економічного
університету
вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна
d.antiushko@knute.edu.ua

PRYTULSKA Nataliia

<https://orcid.org/0000-0002-7365-6196>

Doctor of Sciences (Technical), Professor,
Professor, First Vice-Rector
of State University of Trade
and Economics
19, Kyoto St., Kyiv, 02156, Ukraine
pritulska@knute.edu.ua

ANTIUSHKO Dmytro

<https://orcid.org/0000-0002-4135-6439>

PhD (Technical), Associate Professor,
Associate Professor at the Department
of Commodity Science and Pharmacy
State University of Trade and Economics
19, Kyoto St., Kyiv, 02156, Ukraine
d.antiushko@knute.edu.ua

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ЗМІНИ УКРАЇНСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА

У сучасних умовах кожна людина є споживачем упродовж усього свого життя. Для гарантування належного рівня захисту здоров'я, безпеки та загально визнаних прав споживачів, сприяння їх інтересам керівництво держав має створювати, зміцнювати та підтримувати активну політику захисту прав споживачів. У нашій країні основним законодавчим актом, що регулює відносини у цій сфері, є Закон України "Про захист прав споживачів". Для наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавчої бази ЄС, гармонізації вітчизняної системи у цій сфері з міжнародною, зокрема чинної в ЄС, прийнято оновлену редакцію зазначеного Закону, яка набуде чинності через один рік з дня його публікації, проте не раніше дати припинення чи

CONSUMER RIGHTS PROTECTION: CHANGES IN UKRAINIAN LEGISLATION

In modern practice, every person is a consumer throughout all his or her life. For guarantying an adequate level of health protection, safety and generally recognized consumer rights, and promoting their interests, the government of states must create, strengthen or support an active policy of consumer rights protection. In our country, the main legislative act regulating relations in this area is the Law of Ukraine "On Consumer Rights Protection". In order to bring national legislation on consumer protection closer to the EU legislative framework, harmonize the domestic system in this area with the international one, in particular, operating in the EU, an updated version of the aforementioned Law was adopted. It will enter into force one year from the date of its publication, but not earlier than the date of termination or



Copyright © 2025, Автор (и). Це стаття відкритого доступу, яка розповсюджується на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution License 4.0 \(CC-BY\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) Міжнародна ліцензія

скасування в нашій державі воєнного стану. Водночас, його аналіз і забезпечення повноцінного розуміння визначених положень і новацій є актуальними вже зараз. Сформульовано гіпотезу дослідження – імплементація положень прийнятого Закону сприятиме удосконаленню процесу та результативності захисту прав споживачів в Україні, гармонізації із законодавчою базою ЄС у цій сфері. На основі проведеного аналізу положень нової редакції Закону України "Про захист прав споживачів" встановлено наявність значної кількості нових положень, що мають сприяти удосконаленню процесу захисту прав споживачів в Україні, гармонізації з передовими нормами та практиками, визначеними у ЄС. Досліджено, що основними новаціями Закону є доповнення термінологічної бази, встановлення мінімальних гарантійних строків використання вживаних виробів, права споживачів на безкоштовне відвідування санітарного вузла в закладах торгівлі, необхідність пристосування торговельних організацій до потреб людей з інвалідністю і представників маломобільних груп, впровадження практики застосування Порталу е-покупець у галузі електронної комерції з автоматизованою системою перевірки продавців, заборона розсилки нав'язливих комерційних повідомлень, удосконалення розгляду звернень споживачів, у т. ч. шляхом позасудового вирішення суперечок, підвищення відповідальності за порушення встановлених вимог.

Ключові слова: захист прав споживачів, законодавство, товар/харчовий продукт, державні органи, суб'єкти господарювання.

cancellation of martial law in our country. At the same time, its analysis and ensuring a full understanding of certain provisions and innovations are relevant now. The research hypothesis is formulated – the implementation of the provisions of the adopted Law will contribute to improving the process and effectiveness of consumer protection in Ukraine, harmonization with the EU legislative framework in this area. Based on the analysis of the provisions of the new version of the Law of Ukraine "On Consumer Rights Protection", it was established that there are a significant number of new provisions that should contribute to the improvement of the process of consumer protection in Ukraine, harmonization with advanced norms and practices defined in the EU. It was investigated that the main innovations of the Law are the addition of the terminological base, the establishment of minimum warranty periods for the use of used products, the right of consumers to free visits to the sanitary facility in trade establishments, the need to adapt trade organizations to the needs of people with disabilities and representatives of low-mobility groups, the introduction of the practice of using the e-Buyer Portal in the field of e-commerce with an automated system of verified sellers, the prohibition of sending intrusive commercial messages, the improvement of the process of considering consumer appeals, including through out-of-court dispute resolution, and increased liability for violation of established requirements..

Keywords: consumer rights protection, legislation, products/foods, state authorities, business entities.

JEL Classification: D18, E21, K13, N34, P36.

Вступ

Кожна людина, купуючи та замовляючи різноманітні товари й послуги для задоволення особистих потреб, є споживачем упродовж усього життя. З метою гарантування належного рівня захисту здоров'я, безпеки та загально визнаних прав споживачів, сприяння їх інтересам, зокрема економічним, керівництво держав має створювати, зміцнювати або підтримувати активну політику захисту прав споживачів (*United Nations Guidelines for Consumer Protection, 2015*).

Для виконання цих міжнародних зобов'язань країни мають розробляти та імплементувати національне законодавчо-нормативне забезпечення у сфері захисту прав споживачів, що має відповідати загально визнаним світовим підходам. Так, основоположними для конsumerської діяльності в Україні вважаються положення статей 42 і 50 Конституції

нашої держави (Конституція України, 2020). Для більш повного визначення та закріплення прав споживачів прийнято Закон України "Про захист прав споживачів" (2024, 24 грудня), що в процесі розвитку країни зазнав досить значних змін і удосконалень.

Особливого значення гармонізація державної політики з кращими світовими практиками, зокрема щодо забезпечення захисту прав споживачів, набуває для України в аспекті виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС (*EUR-Lex*, 2023), набуття у грудні 2023 р. статусу країни-кандидата на членство у зазначеному співтоваристві (*European Commission*, 2025).

Для наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавчої бази ЄС, гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з передовими міжнародними принципами, підходами та практиками Верховною Радою (ВР) України прийнято оновлену редакцію Закону України "Про захист прав споживачів" (2023, 10 червня), що підписано Президентом України 05.07.2023 р. і опубліковано в офіційному видання "Голос України" 07.07.2023 р. Проект цього Закону розроблено і погоджено представниками комітетів ВР з питань економічного розвитку (визначено як головний), правової політики, фінансів, податкової та митної політики, цифрової трансформації, бюджету, антикорупційної політики, інтеграції України до Європейського Союзу.

Передбачено, що за винятком певних визначених положень, Закон України від 10.06.2023 р. № 3153-IX набере чинності через рік після публікації, проте не раніше дати припинення або скасування у нашій державі воєнного стану, що введено Указом Президента України №64/2022 "Про введення воєнного стану в Україні" (2022, 24 лютого). Незважаючи на те, що прийнята редакція Закону України "Про захист прав споживачів" набуде чинності через певний термін, для повноцінного розуміння та своєчасної готовності імплементації визначених положень і практик дослідження новацій цього законодавчого акта, передбаченого механізму регулювання ринкових відносин, особливостей встановлених норм ці питання є актуальними уже зараз.

Результати проведеного аналізу реалізованих упродовж останніх років досліджень і публікацій у конsumerській сфері свідчать про те, що ця проблематика є досить важливою для міжнародної спільноти, держави та суспільства. Зокрема, в праці (Твердохліб, 2024) проаналізовано, що в сучасних умовах у більшості країн світу захист прав споживачів є одним з ключових напрямів забезпечення громадської правозахисної діяльності. Також нею досліджено базові принципи та механізми реалізації конsumerської діяльності, вітчизняну законодавчо-нормативну базу, визначено пріоритетні напрями її удосконалення з урахуванням міжнародного досвіду.

Holovko-Havrysheva (2020) проаналізовано досвід гармонізації української правової системи захисту прав споживачів з аналогічною

в ЄС, врахування інтересів усіх учасників ринкових відносин, рівень досягнутого прогресу, проблеми та викликів, що виникають у цій діяльності, запропоновано шляхи подальшого розвитку, у т. ч. щодо реформування системи державних органів влади.

Науковцями (Вербовий & Менів, 2024) досліджено основні виклики та проблеми, що постають перед вітчизняними споживачами, вплив цифровізації на споживчий ринок, конsumerську проблематику, що обумовлена значним поширенням інтернет-торгівлі, необхідністю розширення можливих варіантів вирішення спорів.

У науковій праці (Талдонова, 2023) обґрунтовано важливість забезпечення пріоритетності прав учасників ринку, зокрема споживачів як одного з провідних чинників ринкової економіки демократичного суспільства та встановлено необхідність формування вітчизняної законодавчо-нормативної конsumerської бази, у т. ч. у цифровій сфері, що відповідатиме практиці ЄС.

У свою чергу, матеріали зазначених наукових праць підтверджують важливість і актуальність удосконалення вітчизняної законодавчої бази у сфері захисту прав споживачів і її гармонізації з відповідною, що визначена в країнах ЄС, особливо в аспекті підготовки до членства в зазначеному співтоваристві. Чітке розуміння змісту, новацій і сутності оновленого Закону щодо захисту прав споживачів сприятиме підвищенню ефективності його імплементації на момент набрання чинності, кращому розумінню своїх прав і обов'язків учасниками ринку, здатності їх відстоювання.

Метою статті є холістичний аналіз змісту та перспектив застосування редакції Закону України "Про захист прав споживачів" (2023, 10 червня), його ключових новацій і переваг для забезпечення прав та інтересів головних учасників ринку, передусім споживачів.

Як методологічну базу при здійсненні аналітичного дослідження використано чинну та нову редакцію Закону України "Про захист прав споживачів", комплекс загальнонаукових методів наукової роботи, зокрема порівняння, аналізу, зіставлення, синтезу, вирізнення нового і конкретики, систематизації.

Визначена мета обумовила формулювання гіпотези виконання дослідження – імплементація положень Закону (2023, 10 червня) сприятиме удосконаленню процесу та результативності захисту прав споживачів в Україні, гармонізації із законодавчою базою ЄС у цій сфері, зокрема з Директивами 93/13/ЄЕС про несправедливі умови споживчих договорів (1993, 05 квітня), 98/6/ЄС від 16.02.1998 про захист споживачів при зазначенні цін на товари, що пропонуються споживачам (1998, 16 лютого), 2005/29/ЄС про недобросовісні комерційні практики бізнесу стосовно споживачів на внутрішньому ринку (2005, 11 травня), 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів (2013, 21 травня), 2019/771/ЄС про деякі аспекти договорів купівлі-продажу товарів (2019, 20 травня).

1. Аналіз положень нової редакції Закону України "Про захист прав споживачів"

На основі проведеного аналізу Закону України "Про захист прав споживачів" (2023, 10 червня) встановлено, що у статті 1 значною мірою оновлено положення, які визначають термінологічну базу. Так, до законодавчої бази введено нові поняття, зокрема "аналогічні товари", "діагностика", "договір таймшеру", "інтероперабельність цифрового вмісту", "кодекс поведінки", "комерційна практика", "незалежна експертиза (дослідження) продукції", "перевірений продавець", "професійна сумлінність", "розстрочення платежу", "споживча освіта й/або просвіта", "споживчий спір", "споживчі властивості товару", "функціональність товару", "цифрова послуга", "ціна продажу продукції". Особливо важливого значення має регламентація термінів "автоматизована система перевірених продавців", "Єдиний державний вебпортал для споживачів у сфері електронної комерції (Портал *e*-покупець)", "комерційна гарантія й практика", що визначаються згідно з оновленими нормами Закону України "Про захист прав споживачів" як "інформаційна система, що є складовою Єдиного державного вебпорталу для споживачів у сфері електронної комерції і містить дані про її суб'єктів", "електронна інформаційно-комунікаційна система, у рамках якої виконується збирання, акумулювання, обробка, захист, облік і надання споживачам інформації про суб'єктів електронної комерції, а також їх комунікація зі споживачами, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства у конsumerській сфері й інших державних органів, які забезпечують захист прав споживачів у відповідних сферах згідно з передбаченою компетенцією", "будь-яка додаткова гарантія до визначеного законодавчою базою гарантійного зобов'язання, що пропонується споживачу суб'єктом господарювання за власною ініціативою, безоплатно чи за додаткову оплату, й полягає, у т. ч., у відшкодуванні вартості, ремонті, заміні або будь-якому гарантійному обслуговуванні продукції згідно з передбаченими в комерційній гарантії умовами" відповідно. Встановлено також, що згідно з термінологічними нормами нової версії Закону передбачено розмежування товарів на нехарчову продукцію, зокрема рухоме майно, за винятком предметів, продаж яких є необхідним для дотримання передбачених законодавством норм, у т. ч. те, що містить чи є взаємопов'язаним із цифровою складовою, включно з відповідними послугами, необхідною для передбаченого за призначенням використання, та харчові продукти, визначені згідно з вимогами Закону України "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" (2024, 18 грудня). Впровадження проаналізованих визначень у вітчизняну законодавчу базу свідчить про врахування сучасних тенденцій науково-технічного розвитку, у т. ч. цифрових та інтернет-технологій, гармонізацію з досвідом передових міжнародних практик.

Встановлено також, що у новій версії Закону (ст. 2) уточнено сферу його дії: регламентовано поширення його норм на відносини між споживачем і суб'єктами господарювання. Проаналізовано, що на процес захисту прав споживачів електронних комунікаційних, житлово-комунальних, фінансових послуг, а також поштового зв'язку, пасажирських перевезень і туризму додатково поширюються норми, визначені спеціальними законодавчими актами у зазначених сферах. Крім того, в оновленому Законі визначено відносини, на які він не поширюється, зокрема на процеси передання власності на спеціальні об'єкти цивільного обороту й майна, пов'язаного зі стягненнями, правочини щодо нотаріального засвідчення, державної реєстрації, грального бізнесу, медичних, соціальних, адміністративних і будівельних послуг. Це, у свою чергу, пов'язується з особливостями відносин у цих сферах, що переважно підпадають під сферу дії окремих спеціальних юридичних документів.

Новацією оновленого Закону є також факт визначення в ст. 3 принципів реалізації захисту прав споживачів, в основі яких означено пріоритетність їх інтересів перед цілями інших суб'єктів бізнесу, у т. ч. при розробленні та реалізації державної політики, та інші загально визнані суспільні та етичні норми. Особливої уваги заслуговує встановлений факт, що цими положеннями регламентовано норму щодо практики прийняття рішень на користь споживачів при нечітко чи неоднозначно визначених формулювань законодавчо-нормативної бази. Встановлення цих норм пов'язується з імплементацією передових міжнародно визнаних практик.

Результати проведеного аналізу положень Закону свідчать, що однією з основних новацій є розширення та певне коригування визначених прав споживачів (ст. 6). Так, у документі визначено 8 основних, які доповнені правами на споживчу освіту й/або просвіту, ввічливий торговельний сервіс. Встановлено також, що права на безпечну продукцію та її належну якість об'єднано, на вільний вибір – дещо скориговано в частині способу оплати, захисту власних прав (щодо вибору механізму реалізації). Новелою Закону є визначення права споживачів проводити фото- і відеофіксацію порушення визначених норм. Це, в свою чергу, є свідченням оновлення законодавчих вимог з урахуванням сучасних реалій науково-технічного розвитку, зокрема цифровізації. Також у ст. 4 значно обмежено, порівняно з попередньою редакцією, перелік визначених зобов'язань споживачів, що пов'язується з тим, що Закон орієнтований саме на споживачів, забезпечення їх інтересів.

Новацією ст. 5, яка регламентує право на безпечність і належу якість продукції, є деталізація характеристик, що визначають належну якість. Проаналізовано, що зазначені ознаки, на основі яких визначається належна якість, певною мірою є суб'єктивними, оскільки характеризуються індивідуальними оціночними твердженнями. Наприклад, кількісні, якісні характеристики й ознаки, у т. ч. довговічності, функційності, інтероперабельності, сумісності цифрового наповнення.

На основі проведеного аналізу встановлено також, що іншим оновленим положенням є розширення визначеного переліку товарів, які не можуть бути повернені упродовж 14 днів, зокрема виготовлених за індивідуальним замовленням, з обмеженим терміном використання, порушеними гігієнічними властивостями, цифровим контентом та ін. Водночас, Законом регламентовано, що пошкодження упаковки при збереженні товарного вигляду не є причиною для відмови в обміні виробів належної якості. Досліджено, що застосування цих норм дасть змогу краще забезпечувати інтереси споживачів.

Проаналізовано, що гарантійні зобов'язання суб'єктів господарювання при виявленні недоліків товарів регламентовано ст. 6 Закону. Констатується, що згідно з оновленими вимогами мінімальний гарантійний термін виробів має становити 2 роки з дня купівлі, для вживаних (попередньо використовуваних) – не менше року, товарів з меншим визначеним терміном служби – упродовж його періоду. Регламентація цих процесів пов'язана з гармонізацією норм відповідно до підходів, визначених у нормативній базі ЄС, зокрема положеннями Директиви 2019/771/ЄС.

Законом також визначено, що при виявленні недоліку в продукції упродовж року з часу її передання споживачу, він вважається таким, який був представлений на час купівлі, якщо протилежне не буде доведено суб'єктом господарської діяльності. Встановлено також, що обов'язок доказування визначено за стороною продажу. Передбачено також, що для забезпечення відшкодування споживач має поінформувати суб'єкт господарювання про наявність дефекту упродовж 2 місяців. Регламентація цих положень є позитивним свідченням орієнтованості законодавчого акта на забезпечення інтересів споживача як найменш захищеного учасника ринкових відносин. Водночас, Законом визначено необхідність доведення факту існування недоліку під час передання товару саме споживачем при його зверненні після року використання, що пов'язано з тим, що за цей термін дефект мав себе виявити.

Проаналізовано також, що досить позитивною практикою є визначення у ст. 7 Закону норми про необхідність здійснення гарантійних ремонтів чи заміни товару без будь-яких істотних незручностей з урахуванням природних властивостей виробу, цілей його придбання. Разом з тим, це положення є досить суб'єктивним і може трактуватися зацікавленими сторонами неоднозначно. Також у статтю щодо прав споживача при придбанні товару, що містить недолік, Законом включено положення стосовно неправомірності вимог про розірвання договору купівлі-продажу у випадку наявності дефекту, який легко усунути і з яким виріб може бути використаний за передбаченим призначенням. При цьому необхідність доведення зазначених ознак покладається на суб'єктів господарювання. Прийняття зазначеного положення на законодавчому рівні дає змогу врегулювати його, що раніше не було чітко визначено нормативно й по-різному могло

вирішуватися в конкретних ситуаціях. На основі проведеного аналізу встановлено, що Законом передбачено розірвання укладеної угоди про купівлю споживачем товару в усіх інших випадках.

Базуючись на результатах аналізу змісту Закону, визначено, що у ст. 9 розкрито права споживачів при недотриманні визначених умов договору про надання послуг. Зокрема, на основі дослідження зазначених вимог встановлено, що для споживача визначена можливість розірвання договору про виконання певних послуг і відшкодування понесених збитків, якщо їх надавач несвоєчасно та/або надто повільно їх виконує. Новацією прийнятої редакції законодавчого акта також доречно вважати визначену норму про право споживача відмовитися від укладеного договору про виконання певних послуг лише щодо невиконаної її частини за умови надання більше ніж на 70% від загально передбаченого обсягу. Цю норму використано з метою забезпечення права на вибір і запобігання зобов'язуванню споживачів одержувати та сплачувати за замовлені й надані в більшій частині послуги до завершення їх виконання при виникненні чи зміні певних обставин.

Іншою новацією прийнятого Закону є визначення прав споживача при попередній оплаті за продукцію (ст. 9), що є загальноприйнятою нормою в сучасній діловій практиці.

Положеннями прийнятого нормативного акта оновлено також вимоги до зазначення вартості продукції. Зокрема, визначено, що реклама, яка містить повідомлення про ціну реалізації, також має містити дані про вартість за відповідну одиницю цієї продукції та бути представлена шрифтом меншого розміру. Положеннями ст. 11 регламентовано й використання термінів, які стосуються використання знижок (у т. ч. "вигода", "акція", "розпродаж"). Це у свою чергу сприятиме більш повному забезпеченню визначеного як у міжнародній, так і вітчизняній практиці права споживача на повну, точну та достовірну інформацію, особливості реалізації якого встановлено ст. 13.

Позитивною практикою є представлення у ст. 12 Закону принципів і механізмів реалізації загальновизнаних міжнародною спільнотою та включених у цю редакцію законодавчого акта прав споживачів на відповідну освіту та просвіту. Це позитивно впливатиме на формування у населення споживчих знань, активної позиції, вміння відстоювати визначені права й законодавчо-нормативні норми.

Новацією Закону, визначеною у ст. 13, є встановлення вимоги, що інформація про товар або харчовий продукт, розміщена на найбільшій за площею поверхні, не може представлятися мовою держави-агресора, спотворюватися чи приховуватися. Визначено також, що при представленні інформації щодо продукції, виробленої за кордоном, відповідний переклад державною мовою має наноситися розміром шрифту не меншим, ніж іноземною. Ці норми спрямовані на забезпечення функціонування державної української мови, її популяризацію та належне інформування споживачів про товари та харчові вироби.

Певні зміни внесені також у положення Закону, які регламентують споживчі права при торговельному та інших видах обслуговування (ст. 14). Так, їх доповнено твердженням, що для споживача має бути забезпечена можливість безперешкодного й безоплатного відвідування вбиральні, відповідальність за що покладається на суб'єкта господарювання. Цією статтею визначено також необхідність пристосування торговельних приміщень до потреб відвідувачів з інвалідністю, маломобільних груп клієнтів, що пов'язується з гармонізацією вимог до положень, визначених у законодавстві ЄС.

Згідно з оновленими положеннями ст. 14 за вимогою споживача передбачено зобов'язання суб'єктів торговельного бізнесу розпакувати продукцію для демонстрації її справності та властивостей, якщо це забезпечить їх збереження, товарний вигляд. Це положення також пов'язується з необхідністю забезпечення прав на інформацію, належну якість.

Встановлено, що за оновленими вимогами, передбаченими у ст. 15, істотно деталізовано умови визнання нікчемними договорів, які лімітують права споживачів, і певних винятків, коли вони не застосовуються. Зокрема, такими визначено положення договорів, що не обговорювалися зі споживачем індивідуально, передбачають сплату непропорційно значних штрафів та інших фінансових санкцій за невиконання певних обов'язків. Прийняття зазначених норм є достатньо позитивним для споживачів і пов'язано з необхідністю гармонізації з положеннями законодавства ЄС, передусім Директиви Ради 93/13/ЄЕС (1993, 05 квітня).

2. Дослідження визначених особливостей захисту прав споживачів при укладанні договорів поза торговельним або офісним приміщенням, дистанційно

Одними з основних новацій, визначених прийнятою редакцією Закону, є його положення, пов'язані з регламентацією особливостей конsumerської діяльності при укладанні договорів поза торговельним або офісним приміщенням, зокрема дистанційно. Цим питанням у Законі присвячено розділ III, зокрема ст. 16–23.

Встановлено, що згідно з вимогами ст. 16 передбачено основну новацію, визначену новою редакцією Закону – впровадження практики ведення загальнодоступного (через мережу *Internet*) Єдиного державного вебпорталу для споживачів у сфері електронної комерції (Порталу *e-покупець*), який призначено для взаємодії представників електронного бізнесу, споживачів і державних органів у сфері їх захисту. Законом передбачено, що суб'єкти, які здійснюють електронну реалізацію товарів і послуг, упродовж 10 днів з дати початку цієї діяльності зобов'язані зареєструватися на Порталі, представити необхідну інформацію. Проаналізовано також, що після представлення на згаданому ресурсі й набуття статусу "перевірений продавець" суб'єкти зобов'язані використовувати одержане позначення при *internet*-торгівлі, забезпечувати інформування про це на відповідних ресурсах.

Визначено, що цей ресурс є об'єктом державної власності, а відповідальність за його розроблення та функціонування (адміністрування, програмний супровід, збереження розміщеної інформації, захист) покладено на Міністерство цифрової трансформації України. Водночас визначено, що зміст даних про перевірених учасників електронної комерції, порядок їх внесення, реєстр користувачів, їх повноваження та інші нюанси встановлюються Кабінетом Міністрів України. Практика впровадження Порталу *e-покупець* є інноваційною та своєчасною на споживчому ринку України та забезпечить можливість протидіяти функціонуванню недобросовісних реалізаторів у галузі електронної комерції, підвищити рівень ділової культури продавців, забезпечення прав споживачів.

Виходячи з результатів проведеного аналізу, встановлено наявність у Законі норми про заборону надсилання громадянам комерційних електронних повідомлень без їхньої згоди на це та можливість відмови від подальшого надсилання подібних, зокрема із застосуванням автоматизованих технологій (ст. 18). Це положення дублює аналогічне, визначене ст. 10 Закону України "Про електронну комерцію" (2024, 01 січня). Встановленими у Законі положеннями передбачено також можливість подання офіційної відмови через Портал *e-покупець* від подальшого отримання комерційних електронних повідомлень шляхом розсилки. Використання цих положень Закону також є позитивним і пов'язано з належним забезпеченням прав споживачів на інформацію.

3. Аналіз новацій Закону, орієнтованих на протидію нечесній комерційній практиці, забезпечення вирішення споживчих спорів, встановлення відповідальності при порушеннях

Результати проведеного опрацювання розділу Закону щодо визначення основних механізмів протидії нечесній комерційній практиці стосовно споживачів свідчать, що основними новаціями, викладеними в ньому, є визначення її сутності та основних ознак (ст. 24), вимог стосовно вразливих через вік, з певними розладами розумового чи фізичного розвитку категорій клієнтів (ст. 25), ідентифікації оманливої та агресивної комерційної практик та їх ознак (ст. 26 і 27 відповідно), чітко визначений перелік видів агресивної до споживачів бізнесової діяльності. Встановлення цих норм у вітчизняному конsumerському законодавстві є досить позитивним і пов'язано з гармонізацією цих норм із сучасними реаліями та положеннями відповідних вимог ЄС, зокрема визначених Директивою 2005/29/ЄС (2005, 11 травня).

Встановлено, що розділом VII Закону регламентовано систему захисту прав споживачів у нашій державі. Проаналізовано, що у ст. 30 Закону тепер чітко визначено перелік суб'єктів, які займаються цією діяльністю. До них нині віднесено додаткову групу – саморегулівні

організації. Нині на законодавчому рівні функції, права та особливості діяльності таких форм об'єднань громадян не визначені, оскільки проєкт Закону України "Про саморегулівні організації" наразі знаходиться на етапі опрацювання та погодження у Верховній Раді України (Верховна Рада України, 2025).

Окрім того, у ст. 30–34 чітко визначені повноваження державних суб'єктів зазначеної системи, ст. 35 – процедура розгляду скарг на їх дії чи бездіяльність, ст. 36 – права громадських організацій, ст. 37 – особливості діяльності саморегулівних організацій у конsumerській сфері. Таке чітке визначення на законодавчому рівні суб'єктів, які займаються досліджуваною діяльністю в Україні, їх основних повноважень, прав і функцій, доречно вважати корисним і своєчасним, у т. ч. зважаючи на євроінтеграційні процеси в державі.

Грунтуючись на результатах проведеного аналізу положень, викладених у 6-му розділі Закону, встановлено, що основними представленими новаціями є доповнення переліку суб'єктів, які розглядають претензії споживачів, органами позасудового вирішення спорів (ст. 38). Проаналізовано також, що порядок і особливості врегулювання цього виду споживчих претензій визначено ст. 40 Закону, зокрема віднесення до них справ, у яких вартість придбаної продукції становить до 50 тис. грн, і порушень у сфері недотримання визначених правил гарантійного ремонту чи заміни виробів. Регламентація проаналізованих норм пов'язана з необхідністю зменшення кількості споживчих конфліктів, що мають вирішуватися державними та місцевими органами влади, судами, а також необхідністю гармонізації з положеннями Директиви 2013/11/ЄС (2013, 21 травня). Передбачено також, що практика наявності альтернативних процедур розв'язання споживчих спорів визначена положеннями зазначеної Директиви, регулюватиметься спеціально прийнятим законодавчим актом.

Результати аналізу змісту положень розділу VII Закону щодо відповідальності за порушення визначених норм законодавства у сфері захисту прав споживачів свідчать про значне підвищення штрафних санкцій. Зокрема, за виробництво та реалізацію продукції, у т. ч. робіт, що не відповідають вимогам законодавчо-нормативної бази – 300% її вартості, забороненої для реалізації, обмеження чи відмови в забезпеченні визначених прав споживачів – 500%. Це сприятиме обмеженню кількості недобросовісних практик на вітчизняному споживчому ринку, стимулюванню виробників, реалізаторів і надавачів послуг дотримуватись передбачених вимог законодавчо-нормативної бази та розважливо ставитись до забезпечення прав споживачів.

Висновки

На основі проведеного аналізу положень нової редакції Закону України "Про захист прав споживачів" встановлено наявність значної кількості нових положень, що мають сприяти удосконаленню процесу

захисту прав споживачів в Україні, гармонізації з передовими нормами та практиками, визначеними у ЄС. Досліджено, що основними новаціями Закону є: доповнення термінологічної бази; встановлення мінімальних гарантійних строків використання вживаних виробів, права споживачів на безкоштовне відвідування санітарного вузла в закладах торгівлі; необхідність пристосування торговельних організацій до потреб людей з інвалідністю і представників маломобільних груп; впровадження практики застосування Порталу *e-покупець* у галузі електронної комерції; заборона розсилки нав'язливих комерційних повідомлень; удосконалення процесу розгляду звернень споживачів, у т. ч. шляхом позасудового вирішення спорів; підвищення відповідальності за порушення встановлених вимог.

Базуючись на результатах проведеного дослідження, підтверджено сформульовану гіпотезу, що застосування прийнятих доповнень у вітчизняному законодавстві сприятиме покращанню забезпечення прав споживачів, гармонізації з нормативною базою ЄС.

Перспективами подальших досліджень визначено аналіз стану впровадження норм Закону після набуття ним чинності, моніторинг і дослідження практик альтернативного вирішення споживчих спорів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ / REFERENCE

Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A01993L0013-20220528>

Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC (Text with EEA relevance.). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771>

Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council (Unfair Commercial Practices Directive) (Text with EEA relevance). Text with EEA relevance. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02005L0029-20220528>

Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A01998L0006-20220528>

EUR-Lex (2023, December 01). *Document 02014A0529(01)-20231201 Consolidated text*: Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Ukraine, of the other part. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02014A0529%2801%29-20231201>

EUR-Lex (2025). *Document* 02014A0529(01)-20231201 *Consolidated text*: Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Ukraine, of the other part. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02014A0529%2801%29-20231201>

European Commission (2025). Ukraine's path towards EU accession. Green light to open accession negotiations. https://commission.europa.eu/topics/eu-solidarity-ukraine/ukraines-path-towards-eu-accession_en

Holovko-Havrysheva, O. (2020). Legal regulations of the consumer protection in Ukraine with regard to Ukraine's obligation of adaptation to the EU legislation. *Przegląd Europejski*, (4), 61–78. <https://doi.org/10.31338/1641-2478pe.4.20.5>

UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. (2025). United Nations Guidelines for Consumer Protection: adopted by the General Assembly in resolution 39/248 of 16 April 1985, later expanded by the Economic and Social Council in resolution 1999/7 of 26 July 1999, and revised and adopted by the General Assembly in resolution 70/186 of 22 December 2015. https://unctad.org/system/files/official-document/ditecplpmisc2016d1_en.pdf

Вербовий, А. О., & Менів, Л. Д. (2024). Актуальні питання захисту прав споживачів. <i>Науковий вісник Ужгородського національного університету</i> , 85(1), 249–254. Серія: Право. https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.1.35	Verbovyi, A. O., & Meniv, L. D. (2024). Current issues of consumer rights protection. <i>Uzhhorod National University Herald</i> , 85(1), 249–254. Series: Law. https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.1.35
--	---

Верховна Рада України (2025). Проект Закону про саморегульовані організації. https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/38927	Verkhovna Rada of Ukraine (2025). Draft law on self-regulatory organizations. https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/38927
--	---

Закон України "Про електронну комерцію" № 675-VIII (2024, 01 січня). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text	Law of Ukraine "On electronic commerce" № 675-VIII (2024, January, 01). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text
--	---

Закон України "Про захист прав споживачів" № 1023-XII (2024, 24 грудня). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text	Law of Ukraine "On protection of consumer rights" № 1023-XII (2024, December 24). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text
--	---

Закон України "Про захист прав споживачів" № 3153-IX (2023, 10 червня). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text	Law of Ukraine "On protection of consumer rights" № 3153-IX (2023, June 10). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text
---	--

Закон України "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" № 3911-IX (2024, 18 грудня). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text	Law of Ukraine "On the basic principles and requirements for the safety and quality of food products" № 3911-IX (2024, December 18). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text
---	--

Конституція України. (2020). Документ № 254к/96-ВР. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text	Constitution of Ukraine (2020). Document № 254к/96-VR. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text
---	--

Талдонова, К. Г. (2023). Юридичний аналіз захисту прав споживачів у цифровій сфері. <i>Наукові записки</i> , (14), 250–255. Серія: Право. https://doi.org/10.36550/2522-9230-2023-14-250-255	Taldonova, K. G. (2023). Legal analysis of consumer rights protection in the digital sphere. <i>Scientific Notes</i> , (14), 250–255. Series: Law https://doi.org/10.36550/2522-9230-2023-14-250-255
---	---

Твердохліб, О. С. (2024). Міжнародний досвід у сфері захисту прав споживачів і його застосування в Україні. <i>Публічне управління та митне адміністрування</i> , 1(40), 61–65. https://doi.org/10.32782/2310-9653-2024-1.9	Tverdokhlib, O. S. (2024). International experience in the field of consumer protection and its application in Ukraine. <i>Public Administration and Customs Administration</i> , 1(40), 61–65. https://doi.org/10.32782/2310-9653-2024-1.9
Указ Президента України "Про введення воєнного стану в Україні" № 64/2022 (2025, 19 квітня). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text	Decree of the President of Ukraine "On the introduction of martial law in Ukraine" № 64/2022 (2025, April 19). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text

Конфлікт інтересів: Автори заявляють, що не мають фінансових чи нефінансових конфліктів інтересів щодо цієї публікації; не мають відносин із державними органами, комерційними або некомерційними організаціями, які могли б бути зацікавлені у поданні цієї точки зору. З огляду на те, що автори працюють в установі, яка є видавцем журналу, що може зумовити потенційний конфлікт або підозру на упередженість, остаточне рішення про публікацію цієї статті (включно з вибором рецензентів та редакторів) приймалося тими членами редколегії, які не пов'язані з цією установою.

Автори не отримували прямого фінансування для цього дослідження.

Притульська, Н., & Антюшко, Д. (2025). Захист прав споживачів: зміни українського законодавства. *Міжнародний науково-практичний журнал "Товари і ринки"*, 2(54), 4–17. [https://doi.org/10.31617/2.2025\(54\)01](https://doi.org/10.31617/2.2025(54)01)

Надійшла до редакції 30.04.2025.

Прийнято до друку 15.05.2025.

Публікація онлайн 11.06.2025.