

УДК 346.548:616-036.21 DOI: [https://doi.org/10.31617/zt.knute.2020\(110\)04](https://doi.org/10.31617/zt.knute.2020(110)04)

МИКИТЕНКО Людмила к. ю. н., доцент, доцент кафедри міжнародного приватного, комерційного та цивільного права Київського національного торговельно-економічного університету
E-mail: l.mykytenko@knute.edu.ua
ORCID: 0000-0002-5365-3377
вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ В УМОВАХ КАРАНТИНУ – 2020

Проаналізовано правові проблеми щодо порушення прав споживачів через введення карантину та скасування авіарейсів, культурних та інших заходів, квитки на які заздалегідь сплачені споживачем. Визначено порядок захисту прав споживачів на повернення коштів за скасовані заходи.

Ключові слова: споживач, захист прав споживачів, виконання робіт, надання послуг, повернення коштів, скасовані заходи/рейси.

Микитенко Л. Права потребителей в условиях карантина – 2020. Проанализированы правовые проблемы о нарушении прав потребителей в связи с введением карантина и отменой авиарейсов, культурных и других мероприятий, билеты на которые заранее оплачены потребителем. Определен порядок защиты прав потребителей на возврат средств за отмененные мероприятия.

Ключевые слова: потребитель, защита прав потребителей, выполнение работ, оказание услуг, возврат средств, отмененные мероприятия/рейсы.

Постановка проблеми. З 12 березня 2020 р. на всій території України оголошено карантин через запобігання поширенню в країні гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 (далі – COVID-19). Запровадження урядом значної частини обмежувальних заходів призвело до скасування авіарейсів, культурних та інших заходів, призначення нових дат або перенесення в дистанційний (онлайн) режим виконання.

Варто навести кілька показових прикладів, як безвідповідальні представники бізнесу скористалися скрутним становищем споживачів.

Один з найбільших авіаперевізників України *Ukraine International Airlines* (Міжнародні авіалінії України) відмовляє споживачам (пасажирам) у поверненні коштів за квитки на скасовані рейси, натомість пропонує або ваучер на інший рейс (дату), або додатковий бонус за невикористаний квиток на іменний промокод із додатковим бонусом у 25 % вартості [1].

Деякі суб'єкти господарювання скасували (або перенесли) заходи, проте відмовляють у поверненні коштів. Споживач придбав квитки на бізнес-конференцію «Концентрат», організовану компанією «Призма». Компанія через карантин перенесла захід з 10.04.2020 р. на 12.09.2020 р. Споживача нова дата не влаштувала, і він звернувся з проханням повернути кошти, про що повідомив суб'єкта господарювання; той, своєю чергою, запропонував повернути лише 50 % вартості ненаданої послуги.

Такі випадки в період карантину набули масового характеру – безпідставні відмовлення повернути кошти за квитки на концерт, спектакль, тренінги, різні навчальні семінари, лекції, конференції тощо. Доречно зауважити, що ненадання доступу до послуги, яка вже заявлена, проте не отримана, прямо порушують норми законодавства.

Чим керуються суб'єкти господарювання в разі обмеження та порушення прав споживачів – контроверсійне питання.

Як демонструє практика в Україні, споживча політика нівелюється суб'єктами господарювання, оскільки вона фактично втратила державну керованість і не діє в інтересах багатомільйонної спільноти споживачів, що, своєю чергою, призводить до масових порушень прав споживачів, а саме:

- не діють конституційні гарантії щодо державного захисту законних прав споживачів;
- суб'єкти господарювання зловживають своїм становищем на ринку через необізнаність споживачів стосовно своїх прав;
- відсутня національна система розгляду скарг споживачів та забезпечення компенсацій за їхні порушені права та незаконні дії з боку бізнесу, внаслідок чого споживачі України виявилися незахищеними й фактично безправними перед несумлінними діями суб'єктів господарювання;
- порушуються міжнародні зобов'язання України щодо захисту прав споживача як головного фігуранта ринкової економіки: Угоди про асоціацію України з ЄС; Резолюції із захисту прав та інтересів споживачів, що прийнята Генеральною Асамблеєю ООН A/RES/70/186 22.12.2015 [2].

Як свідчить практика громадських звернень до виконавчих органів влади, в Україні голос споживчої громадськості не враховується, норми законодавства порушуються, а механізми захисту прав споживачів у нашій країні не працюють. Отже, конституційні гарантії

держави залишаються декларативними та не спрацьовують на захист споживача в реальному житті.

З огляду на це, доцільно визначити права споживачів у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) в умовах карантинних обмежень, а також окреслити способи їхнього захисту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До сучасних правових проблем системи захисту прав споживачів зверталися вчені Н. Бородачова [3], Є. Конак [4], Н. Притульська [5], аналізуючи правові проблеми щодо зміни парадигми захисту прав споживачів. Проте поява нових видів порушень прав споживачів у зв'язку з введенням карантину через *COVID-19* вимагає системного вивчення та дослідження практики забезпечення реалізації захисту прав споживачів.

Мета дослідження – здійснити правовий аналіз ситуацій, пов'язаних із відмовою суб'єктів господарювання повернути кошти за скасовані заходи (рейси) у період карантину через *COVID-19*; окреслити способи захисту прав споживачів у таких ситуаціях; проаналізувати приклади дієвих практик європейської спільноти щодо врегулювання спірних питань, що виникають у споживачів під час карантинних заходів із несумлінними суб'єктами господарювання.

Матеріали та методи. За опрацювання зазначеної теми використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: формально-логічний (аналіз, синтез, аналогія, узагальнення, індукція, дедукція), що дало змогу виявити неточності, суперечності та прогалини, які є в законодавстві України щодо правових механізмів захисту прав споживачів у сфері послуг. Метод соціологічного дослідження застосований для характеристики прав споживачів на відповідну якість виконання робіт (послуг) і механізмів забезпечення належного захисту цих прав, встановлення законодавчих гарантій такого захисту. Системний метод – для дослідження послідовності способів захисту прав споживачів.

Інформаційною базою дослідження є національне законодавство, інтернет-ресурси та аналітичні матеріали вітчизняних науковців.

Результати дослідження. У дослідженні приділено увагу проблематиці прав споживачів у сфері послуг, зокрема щодо повернення коштів за скасовані заходи (рейси) у період карантину.

До Правового центру Всеукраїнської федерації споживачів «ПУЛЬС» звернувся споживач (пасажир) від Європейського споживачого центру Великобританії щодо сприяння поверненню коштів за скасований рейс *Ukraine International Airlines* (Міжнародні авіалінії України – МАУ) з Києва до Лондона. На звернення пасажирів представники МАУ запропонували пасажиром безкоштовне переоформлення квитків на іншу дату вильоту після закінчення терміну дії карантину або повернення коштів у вигляді електронного ваучера на суму вартості квитка. Такі пропозиції суперечать чинному законодавству України: споживач має право на повернення коштів у повному

обсязі за невикористаний квиток через скасування рейсу авіакомпанією. На жаль, така позиція українських авіакомпаній простежується на їхніх офіційних сайтах у публічних відповідях пасажирам, які зажадали отримати кошти за квитки.

Право споживачів на придбання товарів належної якості (послуг/робіт) є одним із основних конституційних прав людини, реалізація якого вимагає встановлення певних гарантій. Відповідно до ст. 50 Конституції України «Кожен має право на безпечне для життя та здоров'я довкілля й на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена» [6].

Відповідно до ст. 42 Конституції України «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю й безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Та відповідно до п. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», під час придбання, замовлення та використання продукції, що реалізується на території України, споживачі для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою.

Тобто за нормами Конституції України держава та суб'єкти господарювання зобов'язані надавати якісні товари (послуги/роботи) та всіляко сприяти реалізації прав споживачів. Проте можна цілком підтримати точку зору Н. Притульської, яка зазначає, що «конституційні гарантії державного захисту споживачів залишилися декларативними, а всі набуті досягнення в цій сфері втрачені, що грубо суперечить підходам ЄС» [5, с. 11].

Досить часто суб'єкти господарювання відмовляють споживачу в реалізації їхнього права як «споживача», мотивуючи тим, що в їхніх документах використовуються інші договірні категорії: «пацієнт», «клієнт», «абонент», «пасажир», «позичальник».

Звернемося до п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з чим споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [7]. Відповідно до Рішення Конституційного Суду [8] стосовно трактування п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» визначено, що споживачем може бути тільки громадянин (фізична особа), іноземний громадянин, а також особа без громадянства, що має намір або придбаває, замовляє, використовує товари (роботи, послуги). Закон України «Про захист прав споживачів» врегульовує відносини між споживачем і підприємством, установою, організацією чи громадянином-підприємцем, що виготовляють і продають товари, виконують роботи

та надають послуги незалежно від форм власності й організаційних форм підприємництва.

Проаналізуємо права споживачів у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг), оскільки у вищезазначених ситуаціях споживачам мала б надаватися послуга.

У ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» закріплені права та обов'язки споживачів і виконавців (суб'єктів господарювання) у разі виникнення взаємних зобов'язань. Норми цієї статті застосують до всіх договорів стосовно виконання робіт та надання послуг, де однією зі сторін є споживач.

Відповідно до п. 4 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» за наявності в роботі (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

До істотного недоліку згідно з п. 12 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» відноситься недолік, «який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, що виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову із незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

- а) він взагалі не може бути усунутий;
- б) його усунення потребує понад 14 календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором».

Тобто коли виконавці, організатори, підрядники відмовляють у своєчасному наданні послуги (роботи), така послуга (робота) містить істотний недолік. А оскільки скасування рейсу, перенесення заходу на нову дату робить послугу суттєво іншою (підпункт «в» п. 12 ст. 1). Тож з об'єктивних причин послуга чи виконана робота не буде актуальною для споживача приміром через місяць, пів року, рік.

Саме в разі виникнення з вини виробника товару (продавця, виконавця) істотних недоліків споживач у порядку та в строки, що встановлені законодавством, і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору має право *за своїм вибором* вимагати від продавця або виробника:

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- заміни товару на такий самий або на аналогічний з-поміж наявних у продавця (виробника) товарів. Ця норма закріплена в п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».

Окрім того, варто звернути увагу на п. 4 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», у якому зазначено, що недійсними визнаються умови договорів, що обмежують права споживачів, а саме «надання продавцю (виконавцю, виробнику) права не повертати кошти на оплату ненаданої продукції в разі розірвання договору з ініціативи продавця (виконавця, виробника)».

Якщо суб'єкти господарювання не виконують вимоги споживача щодо повернення коштів за ненадану послугу чи передбачають такі умови в договорах, маскуючи їх під різними трактуваннями, то такі умови договору обмежують права споживача у порівнянні з положеннями, прописаними в законодавстві, та визнаються недійсними.

Окрім Закону України «Про захист прав споживачів», залежно від правовідносин, що виникають між споживачем і виконавцем, застосовуються спеціальні акти законодавства.

Повернемося до вище наведеної ситуації щодо порушення права споживача на повернення коштів за сплачені квитки через скасування рейсу авіакомпанією. Розглянемо порядок дій, визначених законодавством України.

Відповідно до п. 2 Глави 2 Розділу XV Правил повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу [9], визначені права пасажирів у разі скасування або затримки рейсів. Згідно з цими Правилами, за скасування рейсу пасажирам має бути запропоновано на вибір:

- відшкодування вартості повітряного перевезення *впродовж семи днів*, яке має бути виплачене готівкою, електронним банківським переказом, банківськими дорученнями або банківськими чеками чи (за наявності засвідченої у письмовій формі згоди пасажирів) у вигляді дорожніх чеків та/або інших послуг, повної вартості квитка за ціною, за якою його придбано, за невикористану частину квитка та за використані частину або частини квитка, якщо рейс більше не задовольняє потреби пасажирів, а також забезпечити (за потреби) зворотний рейс до початкового пункту відправлення за першої можливості;

- зміну маршруту, що має здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення – за першої можливості чи до кінцевого пункту призначення – у пізніший час за бажанням пасажирів та за умови наявності вільних місць.

Окрім того, у Повітряному кодексі України відповідно до п. 2 ст. 103 положення Розділу XIII передбачено компенсацію пасажирів у разі скасування рейсу. А саме, за скасування рейсу пасажирів має бути запропоновано на вибір:

- зміна маршруту до кінцевого пункту призначення;
- відшкодування повної вартості квитка за ціною, за якою його придбано.

Тож, якщо авіакомпанією скасовано рейс у певну країну, вона зобов'язана повернути вартість квитка або перебронювати його на зручну для пасажирів дату. У разі скасування польотів з ініціативи авіакомпанії пасажирів, яких не попередять про скасування рейсу за два тижні, належить компенсація в розмірі 250/400/600 євро залежно від тривалості перельоту.

Підсумовуючи права споживачів (пасажирів), доречно зауважити:

- споживачі (пасажирів) мають право на примусове повернення коштів;
- форс-мажор звільняє авіакомпанію від компенсацій, але не від повернення вартості квитка;
- якщо авіакомпанії пропонують тільки перенести дату чи повернення вартості квитка за умовами тарифу (добровільне повернення), то споживач має право відмовитись від перенесення дати та вимагати примусового повернення коштів.

У випадку скасування, перенесення або зміни заходу в театральновидовищних підприємствах і культурно-освітніх закладах варто керуватися Інструкцією з ведення квиткового господарства в театральновидовищних підприємствах та культурно-освітніх закладах [10], затвердженою наказом Мінікультури від 07.07.1999 р. № 452 Розділу Х, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 20 липня 1999 р. за № 483/3776: у разі скасування, перенесення або зміни заходу відвідувачі (глядачі, слухачі) мають право повернути кошти за попередньо придбані квитки. При цьому зазначено, що повернення коштів відвідувачам (глядачам, слухачам) здійснюють організатори заходу за умов пред'явлення документа, що посвідчує особу (паспорт, військовий квиток, студентський квиток, посвідчення водія, службове посвідчення).

Незалежно від того, яка послуга не надана (надана не в повному обсязі, неякісна) споживачеві, чи якщо суб'єкт господарювання відмовляє у задоволенні реалізації права споживача, механізм захисту є стандартним і має однаковий *алгоритм*.

По-перше, споживач подає письмову заяву (або в електронній формі, якщо є така опція) на ім'я суб'єкта господарювання, в якій викладає суть питання. Заяву необхідно написати в двох примірниках. Перший примірник надається суб'єкту господарювання, на другому (який залишається у споживача) – ставиться відмітка про прийняття від нього заяви. Якщо суб'єкт господарювання відмовляє споживачу в реєстрації його заяви, споживач може направити звернення поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення на адресу суб'єкта господарювання. У разі відправлення звернення поштою споживач матиме документальне підтвердження факту направлення та/або вручення листа суб'єкту господарювання.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові споживача, його місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Повернення коштів споживачам проводиться суб'єктом господарювання за умов пред'явлення документа, що посвідчує особу

(паспорт, військовий квиток, студентський квиток, посвідчення водія, службове посвідчення).

По-друге, якщо суб'єкт господарювання відмовляє споживачу у задоволенні його законних вимог, споживач має право звернутися з відповідною заявою до територіального органу Держпродспоживслужби України (01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, або її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontakti_Terorganiv/139/).

Нагадуємо, що відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином під час особистого прийому чи за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (заявниками) із позначкою дати. В електронному зверненні також має бути прописано електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернутися до Держпродспоживслужби можна й в електронній формі. Електронне звернення громадян за посиланням – <http://consumer.gov.ua/appeal>.

У разі звернення до Держпродспоживслужби подають такі документи:

- звернення;
- копія звернення до суб'єкта господарювання;
- копія документа, що засвідчує факт придбання продукції;
- копія технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу;
- інші документи, які стосуються розгляду звернення.

Застосування електронного цифрового підпису в разі надсилання електронного звернення не вимагається.

Крім того, відповідно до ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право звернутися до суду.

Проте вище зазначені механізми захисту в нашій державі не є ефективними, оскільки ні Держпродспоживслужба, ні суб'єкти господарювання не вболівають та не приділяють значної уваги проблемам захисту прав споживачів.

Попри ситуації, що склалася в Україні, доцільно звернутися до дієвих практик європейської спільноти для врегулювання спірних питань, що виникають у споживачів під час карантинних заходів із несумлінними суб'єктами господарювання.

В Європі створені та діють (уже 15 років) Європейські споживчі центри (*European Consumer Centres*) – органи, що фінансуються ЄС та надають консультації й допомогу громадянам ЄС стосовно прав споживачів у транскордонних покупках на єдиному ринку. У таких центрах сформовані спеціальні арбітражні комісії з урегулювання споживчих спорів (далі – Комісії). Різке зростання запитів споживачів, отриманих Європейськими споживчими центрами з середини лютого 2020 р., показує стурбованість, що пов'язана із запровадженням заходів щодо *COVID-19*.

У березні 2020 р. вони відповіли на понад 15 000 запитів споживачів, багато з яких стосувалося придбання послуги/товару під час карантинних заходів. Це приблизно на 5000 запитів більше, ніж за аналогічний місяць у 2019 р. Зафіксовані з початку року тенденції постійно збільшуються в тиждень з середини лютого [11].

Найбільше порушувалися права споживачів у таких сферах бізнесу: пасажирський транспорт, послуги розміщення (наприклад, готелі й пансіонати) й туристичний відпочинок. Проте й решта генерують запити споживачів в умовах пандемії. Утім, Комісія створила спеціалізовану багатомовну веб-сторінку про вплив *COVID-19* та покрокову інструкцію, як діяти споживачеві в разі порушення його прав у різних сферах.

Окрім відповідей на запити споживачів, Європейські споживчі центри попереджають споживачів про фальсифіковані фармацевтичні продукти, захисні маски, засоби, що дезінфікують, та інші товари, пов'язані з *COVID-19*, які є фальсифікованими чи неякісними. Центри регулярно інформують національні органи споживачів та Комісію про афери, які вони виявляють. Європейські споживчі центри працюють віддалено, проте до них можна звернутися через веб-сайт або електронні листи.

Комісія також керує інтернет-платформою вирішення спорів, щоб допомогти споживачам і суб'єктам господарювання вирішувати свої спори в позасудовому порядку. Комісія пропонує споживачам використовувати цю платформу, якщо вони не отримали задовільну відповідь від суб'єкта господарювання. Усі послуги, що надають Європейські споживчі центри, є безкоштовними для споживачів.

Загальноєвропейська практика щодо захисту прав споживачів демонструє ефективні підходи та механізми щодо реалізації сучасної

споживчої політики. Споживачі ЄС відчують себе захищеними чинним законодавством і відповідними діями керівних органів ЄС та урядів країн-членів. Важливо, що система, яка діє в ЄС, стосовно захисту прав споживачів постійно аналізується, переглядається та доповнюється, як і законодавство на захист прав споживачів. Українські вчені неодноразово звертали увагу на пошук найефективніших рішень для захисту прав споживачів, зокрема шляхом здійснення серйозних реформаторських змін, включаючи законодавчі, інституційні зміни в структурі державних органів, для наближення вітчизняної системи захисту прав споживачів до європейської [3, с. 16].

Висновки. Запровадження заходів, пов'язаних із запобіганням поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, вкотре продемонструвало повну незахищеність споживчої спільноти перед несумлінним бізнесом і відсутність дієвих, скерованих державних механізмів захисту прав споживачів.

Недооцінка державною владою України вирішальної ролі споживача, який є головним інвестором вітчизняного ринку, повною мірою нівелює зміст ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», спричиняє суцільну недовіру споживачів до сили закону та державного захисту їхніх споживчих прав.

В Україні варто запроваджувати та розвивати нові, прогресивні платформи для звернень споживачів, надавати їм безкоштовну правову допомогу під час вирішення спірних питань, сприяти розвитку споживчих організацій, які б дотувалися та підтримувалися державою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ukraine International Airlines (Міжнародні авіалінії України). База даних. URL: <https://www.flyuia.com/ua/ru/information/flight-information-during-covid-19>.
2. Резолюція із захисту прав та інтересів споживачів: Генеральна Асамблея ООН A/RES/70/186 22.12.2015 р. База даних. URL: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_ru.pdf.
3. Бородачова Н. В., Микитенко Л. А. Модель органу влади з реалізації споживчої політики. *Право і суспільство*. 2018. № 3, ч. 2. С. 10-16. URL: http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2018/3_2018/part_2/4.pdf.
4. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. *Молодий вчений*. – 2017. № 2 (42). С. 267-271. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/2/64.pdf>.
5. Притульська Н. Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування. *Товари і ринки*. 2015. № 2. С. 5-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary_2015_2_3.
6. Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-вр. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>.

7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
8. Рішення Конституційного суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11>.
9. Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу : наказ Державної авіаційної служби України від 26 листопада 2018 року №1239. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19>.
10. Інструкція з ведення квиткового господарства в театральних-видовищних підприємствах та культурно-освітніх закладах: наказом Мінкультури від 07.07.1999 р. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0483-99>.
11. European Commission. URL: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net/ecc-net-and-covid-19_en.

Стаття надійшла до редакції 13.05.2020.

Mykytenko L. Consumer rights in terms of quarantine '2020.

Background. *The government's introduction of a significant number of restrictive measures has led to the cancellation of flights, cultural and other events, postponement or remote (online) execution.*

The study focuses on the issue of consumer rights in the field of services, in particular on the return of funds for canceled services (flights) during quarantine measures of COVID-19.

Analysis of recent researches and publications. *In their scientific works, scientists have analyzed the legal problems of changing the paradigm of consumer protection. However, the emergence of new types of violations of consumer rights in connection with the introduction of quarantine COVID-19, requires systematic study and research to ensure the implementation of consumer protection.*

The aim of the study – to carry out a legal analysis of situations, refusals of business entities to return funds for canceled activities (flights) during the quarantine of COVID-19, to outline ways of the rights protection of consumers in such situations; to analyze examples of good practice from the European Community of disputes resolving arising during quarantine activities with dishonest businesses.

Materials and methods. *General scientific and specific research methods were used to elaborate on the topic outlined.*

Results. *The government's introduction of a significant number of restrictive measures has led to the cancellation of flights, cultural and other events, postponement or remote (online) execution.*

The study focuses on the issue of consumer rights in the field of services, in particular on the return of funds for canceled services (flights) during quarantine measures of COVID-19. A legal analysis of the situations that has caused certain losses to consumers was carried out, and at the same time, business representatives irresponsibly turned the situation in their favor.

The ways of the consumers' rights protection in case of refusal of the business entity to implement consumer's rights have been identified.

Examples of good practices of the European community to resolve disputes arising for consumers during quarantine measures while dealing with dishonest business entities have been given.

Effective mechanisms for consumer rights protection in Ukraine have been proposed.

Conclusion. *The introduction of measures to prevent the spread of acute respiratory disease COVID-19 in Ukraine has once again demonstrated the complete insecurity of the consumer community against dishonest business and the lack of effective, targeted state mechanisms to protect consumer rights.*

Underestimation by the state authorities of Ukraine of the crucial role of the consumer, who is the main investor in the domestic market, fully offsets the rights of consumers enshrined in Art. 4 of the Law of Ukraine «On Consumer Protection» cause complete distrust of consumers in the force of law and state protection of their consumer rights.

In Ukraine, it is necessary to introduce and develop new, progressive platforms for consumer appeals, provide them with free legal assistance in resolving controversial issues, promote the development of consumer organizations that would be dated and supported by the state.

Keywords: consumer, consumer protection, performance of works, provision of services, refunding, canceled events / flights.

REFERENCES

1. Ukraine International Airlines (Mizhnarodni avialinii' Ukrai'ny). Baza danyh. Database. Retrieved from <https://www.flyuia.com/ua/ru/information/flight-information-during-covid-19> [in Ukrainian].
2. Rezoljucija iz zahystu prav ta interesiv spozhyvachiv: General'na Asambleja OON A/RES/70/186 22.12.2015 r. Baza danyh [Resolution on the protection of consumer rights and interests: UN General Assembly A / RES / 70/186 22.12.2015 Database]. Retrieved from https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_ru.pdf [in Ukrainian].
3. Borodachova, N. V., & Mykytenko, L. A. (2018). Model' organu vlady z realizacii' spozhyvchoi' polityky [The model of government authority for the implementation of consumer policy]. *Pravo i suspil'stvo – Pravo i suspil'stvo*, 3, (part 2), 10-16. Retrieved from http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2018/3_2018/part_2/4.pdf [in Ukrainian].
4. Konak, Je. I. (2017). Osoblyvosti procesiv zahystu prav spozhyvachiv v Ukrai'ni [Features of consumer protection processes in Ukraine]. *Molodyj vchenyj – A young scientist*, 2 (42), 267-271. Retrieved from <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/2/64.pdf> [in Ukrainian].
5. Prytul's'ka, N. (2015). Systema zahystu prav spozhyvachiv v Ukrai'ni: problemy reformuvannja [Consumer protection system in Ukraine: problems of reforming].

- Tovary i rynky – Commodities and markets*, 2, 5-16. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary_2015_2_3 [in Ukrainian].
6. Konstytucija Ukrai'ny vid 28 chervnja 1996 roku № 254k/96-vr. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [Constitution of Ukraine of June 28, 1996 № 254k / 96-vr. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-vr> [in Ukrainian].
 7. Pro zahyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrai'ny vid 12 travnja 1991 roku № 1023-XII. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [On consumer protection: Law of Ukraine of May 12, 1991 № 1023-XII. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> [in Ukrainian].
 8. Rishennja Konstytucijnogo sudu Ukrai'ny u spravi za konstytucijnym zvernennjam gromadjanyna Stepanenka Andrija Mykolajovycha shhodo oficijnogo tlumachennja polozhen' punktiv 22, 23 stat' 1. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [Decision of the Constitutional Court of Ukraine in the case on the constitutional appeal of citizen Stepanenko Andriy Mykolayovych regarding the official interpretation of the provisions of paragraphs 22, 23 of Article 1. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11> [in Ukrainian].
 9. Pro zatverdzhennja Aviacijnyh pravyl Ukrai'ny «Pravyla povitrijnyh perevezen' ta obslugovuvannja pasazhyriv i bagazhu : nakaz Derzhavnoi' aviacijnoi' sluzhby Ukrai'ny vid 26 lystopada 2018 roku № 1239. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [About the approval of Aviation rules of Ukraine «Rules of air transportations and service of passengers and luggage: the order of the State aviation service of Ukraine from November 26, 2018 № 1239. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19> [in Ukrainian].
 10. Instrukcija z vedennja kvytkovogo gospodarstva v teatral'no-vydovyshhnyh pidpryjemstvah ta kul'turno-osvitnih zakladah: nakazom Minkul'tury vid 07.07.1999 r. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». [Instruction on ticket management in theatrical and entertainment enterprises and cultural and educational institutions: by the order of the Ministry of Culture of 07.07.1999. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0483-99> [in Ukrainian].
 11. European Commission. Retrieved from https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net/ecc-net-and-covid-19_en [in English].