

14. Ivey I. The T&T Foresight Project (Tourism Global Foresight Report). Trinidad : NIHERST, 2006. 35 p.
15. *Hotels 2020: Beyond Segmentation. Strategies for growth in an era of personalization and global change.* Amadeus. FastFuture. 2010. URL : www.amadeus.com.
16. *Radar Report 2017.* Sabre Corporation. URL : <https://www.sabre.com/insights/labs>.
17. *Dredge D.* Of things to come: Tourism and hospitality education in a post-industrial age. *The Business of Tourism.* 2016. № 17, June. P.19–23.
18. *The future of the world: a forecast up to the year 2099.* International news. *The Earth Chronicles of Life.* May 13, 2016. URL : <https://earth-chronicles.com/science/the-future-of-the-world-a-forecast-up-to-the-year-2099.html>.
19. 9 tehnologicheskikh trendov, sposobnyh izmenit' puteshestvija v XXI veke. *ProHotelia.* 05.09.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/09/nine-tech-trends-shaping-the-travel-landscape>.
20. *Prognoz Booking.com: 8 osnovnyh tendencij v sfere puteshestvij v 2018 godu.* *ProHotelia.* 26.01.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/10/travel-predictions-2018>.
21. *Tehnologija blokchejn: NBU rozgljadaje mozhlyvist' zaprovadzhennja e-gryvni.* *Ukrinform.* URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2358334-tehnologia-blokchejn-nbu-rozgladae-mozhlyvist-zaprovadzenna-egrivni.html>.
22. *SETAM.* OpenMarket. Oficijnyj sajт. URL : <https://setam.net.ua>.
23. *Ukraina i mir: 10 global'nyh trendov, ot kotoryh zavisit Ukraina.* *BusinessViews.* 09.02.2018. URL : <http://businessviews.com.ua/ru/economy/id/globalnye-ekonomicheskie-trendy-1756>.
24. *Chto zhdet mirovoj turizm v 2018 godu.* *ProHotelia.* 15.10.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/10/global-tourism-2018>.
25. *Kurchenko O. O.* Stanovlennja ta rozvytok startapiv v Ukrai'ni: problemy ta shljahy vyrishennja. *Ukr. socium.* 2016. № 2 (57). S. 80–87.

УДК 366.5(061.1ЄС)

ПРИТУЛЬСЬКА Наталія, д. т. н., професор, перший проректор
Київського національного
торговельно-економічного університету

ЛИГА Андрій, член правління ГС Всеукраїнська
федерація споживачів
"ПУЛЬС" ГО "Новий день України"

СИСТЕМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ДОСВІД ЄС

Досліджено структуру системи захисту прав споживачів як на рівні Європейського Союзу, так і національному рівні країн – його членів. Охарактеризовано основні рівні, компоненти, елементи європейської системи захисту прав споживачів. Визначено головні напрями та інституції європейської споживчої політики.

Ключові слова: захист прав споживачів, національна система захисту прав споживачів, європейська система захисту прав споживачів, європейська споживча політика, структура системи захисту прав споживачів, рівні, компоненти, елементи системи захисту прав споживачів.

© Притульська Н., Лига А., 2018

Притульская Н., Лыга А. Система защиты прав потребителей: опыт ЕС. Исследована структура системы защиты прав потребителей как на уровне Европейского Союза, так и национальном уровне государств – его членов. Охарактеризованы основные уровни, компоненты и элементы европейской системы защиты прав потребителей. Определены главные направления и институции европейской потребительской политики.

Ключевые слова: защита прав потребителей, национальная система защиты прав потребителей, европейская система защиты прав потребителей, европейская потребительская политика, структура системы защиты прав потребителей, уровни, компоненты, элементы системы защиты прав потребителей.

Постановка проблеми. Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом зобов'язала нашу державу забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягнути сумісності відповідних систем. Україна сподівається за умови ефективних економічних перетворень стати членом ЄС, а гарантії додержання споживчих прав є однією з головних передумов таких перетворень.

Існуючий наразі в Україні рівень державних гарантій цих прав є досить низьким, адже він забезпечується недосконалим та суперечливим законодавством, що поєднується з неефективним та корумпованим державним захистом та майже повною відсутністю недержавних інститутів, притаманних європейській системі споживчого захисту.

Невідповідність між зобов'язанням побудувати сумісну з країнами ЄС систему захисту прав споживачів, що має забезпечити високий рівень цих прав з існуючим станом відповідної системи в Україні утворює практичну проблему, яка потребує вирішення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різноманітним аспектам європейської системи захисту прав споживачів присвячено праці таких українських вчених, як Н. Дочинець [1], С. Дубенко [2], О. Письменна [3], А. Мазаракі [4], І. Царук, Ю. Шпільова [5] та ін.

Наукові доробки дослідників значною мірою зберігають свою актуальність та наукову значущість, проте в їх працях висвітлено лише деякі аспекти, правові засади та елементи споживчої політики у сфері захисту прав споживачів (ЗПС) на рівні ЄС та України, вони не визначають загальної структури європейської системи захисту прав споживачів. Особливо це питання не досліджене на національному рівні.

Визначення структури цієї системи дасть змогу заповнити певні прогалини в існуючих наукових дослідженнях та сформуванню "еталону", який надалі може використовуватись як наукове підґрунтя для об'єктивної оцінки ефективності існуючої української системи ЗПС, розробки рекомендацій щодо створення в цій сфері нової (сумісної з європейською) системи тощо.

Метою статті є дослідження структури європейської системи захисту прав споживачів на наддержавному та національному рівні країн-членів ЄС через реалізацію таких завдань: визначення законодавчого підґрунтя для формування загальноєвропейської споживчої

політики, її основних принципів та порядку законодавчого врегулювання споживчих питань наддержавними інституціями ЄС; формування структури системи ЗПС, що використовуються в ЄС для оцінки діяльності країн-членів у цій сфері; аналіз основних рівнів, компонентів та елементів цієї системи.

Матеріали та методи. В основу дослідження покладено системний метод – для дослідження структури європейської системи ЗПС на наддержавному та національному рівні країн-членів ЄС, методи аналізу та синтезу – для розкладання цієї системи на складові частини та встановлення зв'язків між ними. Інформаційною базою дослідження є європейське законодавство, веб-сайти європейських інститутів споживчої політики та аналітичні матеріали вітчизняних та закордонних науковців, економістів і фахівців у сфері ЗПС.

Результати дослідження. Одними з основних завдань Європейського Союзу є формування єдиного внутрішнього ринку та подолання бар'єрів у торгівлі, що перешкоджають вільному обігу товарів та послуг між державами-членами.

До утворення ЄС кожна країна мала свої історичні, культурні та соціально-економічні особливості, які обумовлювали відмінності у чинних системах національного законодавства, формах державного управління та механізмах взаємодії між учасниками національних ринків. Незважаючи на це, ЄС зміг відшукати компроміс, що врахував національні особливості, та подолав існуючі розбіжності.

Договір про функціонування ЄС, підписаний державами, що увійшли до його складу, став основою для формування спільного європейського законодавства. Він надає повноваження ЄС вживати заходи, що підтримують, координують та доповнюють дії держав-членів у певних сферах згідно з умовами, визначеними у договорах, не обмежуючи при цьому повноважень країн-членів.

Договір про функціонування ЄС у ч. 2 ст. 4 визначає, що у сфері захисту прав споживачів ЄС держави-члени мають спільні повноваження [6]. Це дає право державам-членам реалізовувати свою компетенцію в цій сфері як з врахуванням національних особливостей, так і мінімальних обов'язкових вимог, встановлених законодавством ЄС. При цьому національні системи можуть передбачати більш високий рівень ЗПС.

Велике значення системи ЗПС підкреслено у ст. 12 Договору про функціонування ЄС, адже небагато європейських політик мають посилення на необхідність їх обов'язкового врахування при визначенні інших політик та дій ЄС.

Така підвищена увага до процесу врахування всіма сторонами споживчих прав не випадкова: споживач є основним інвестором економіки ЄС. На ринок споживчих товарів та послуг припадає лівова частка економіки. Підраховано, що ринок споживчих товарів та послуг генерує 56 %

ВВП ЄС [7]. Функціонування ефективної системи ЗПС є об'єктивною необхідністю, спрямованою на захист прав головного інвестора, підтримку його активності та довіри до ринку, і, як наслідок, пришвидшення розвитку економіки країни. Система створюється завдяки комплексу заходів, передбачених споживчою політикою ЄС.

Європейська споживча політика – це партнерство між ЄС, його країнами-членами та громадянами, що базується на двох ключових принципах, визначених у Договорі про функціонування ЄС: *по-перше*, це вжиття повного комплексу заходів для захисту здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів; *по-друге*, це забезпечення їх права на інформацію, освіту та об'єднання для захисту своїх інтересів [8].

Метою споживчої політики ЄС до 2020 р. є розширення можливостей для споживачів та їх довіри до ринку [9].

На міжнародному рівні питання ЗПС вирішуються Європейським Парламентом, Радою ЄС та Європейською Комісією. Важливо, що наднаціональні та національні системи не є замкненими та активно співпрацюють.

Таку співпрацю демонструє процедура розробки і прийняття законодавства ЄС, спрямованого на врегулювання проблеми, що потребує законодавчого вирішення. Виявлення відповідної проблеми відбувається на рівні національних та наднаціональних інститутів споживчої політики. Безпосередня робота зі споживчим ринком є компетенцією національних органів із захисту прав споживачів *NCO (National consumer organisations)* та трьох агентств, створених ЄС з метою захисту прав та реалізації споживчої політики на міжнародному рівні. Це виконавче агентство з питань споживачів, здоров'я та харчування *CHAFEA (Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency)*; Європейське агентство з безпеки продуктів харчування *EFSA (European Food Safety Authority)* Європейська організація страхових та професійних пенсій *EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority)*. Ці органи виявляють та аналізують проблему, яку не можна вирішити в межах чинних законів, здійснюють фахові та наукові дослідження, дають їй оцінку, надають експертні висновки та рекомендації щодо законодавчого врегулювання такої проблеми.

Далі директорат юстиції та споживачів при Європейській Комісії *DG JUST (Directorate-general Justice and Consumers)*, ґрунтуючись на вказаних матеріалах, розробляє законопроект, який Європейська комісія пропонує до розгляду Європейському Парламенту та Раді ЄС.

Європейське законодавство – це спільне напрацювання Ради ЄС та європейського парламенту, що є частинами двопалатного законодавчого органу ЄС, які мають погодити запропоновані законопроекти. У сфері ЗПС Рада ЄС складається з 28 національних міністрів, відповідальних за формування та реалізацію споживчих політик, та одного єврокомісара (який не голосує).

Законопроекти в цій сфері надходять на розгляд до комітетів внутрішнього ринку та захисту споживачів *IMCO* (*European Parliament Committee on the Internal Market and Consumer Protection*) або (відповідно до спрямування законопроекту) навколишнього середовища, громадського здоров'я та продовольчої безпеки *ENVI* (*European Parliament Committee on the Environment, Public Health and Food Safety*) європейського парламенту та до Ради ЄС з питань зайнятості, соціальної політики, охорони здоров'я та споживчої політики *EPSCO* (*Council of the European Union of the Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs Council configuration*).

Спочатку Європарламент висловлює свою позицію та надсилає її для схвалення Раді ЄС, а та, в свою чергу, формує "спільну позицію" та надсилає її до Європарламенту, який або її приймає, або відхиляє, або пропонує доопрацювати. У такому випадку створюється узгоджувальний комітет, що усуває розбіжності та виносить узгоджений варіант на затвердження Європарламенту.

Важливо, що відповідно до статей 114 та 169 Договору про функціонування ЄС Рада ЄС і Європарламент не можуть приймати рішень щодо політики захисту прав споживачів без проведення консультацій та погодження Економічного і соціального комітету *EESC* (*European Economic and Social Committee*), а саме з його групою, яка має назву "споживачі та навколишнє середовище". Члени групи – здебільшого експерти громадських організацій споживачів, що рекомендовані до участі країнами-членами, фактично є цільовою групою, на яку спрямовується законопроект.

Схематично ці зв'язки та процедури продемонстровані на *рис. 1*.

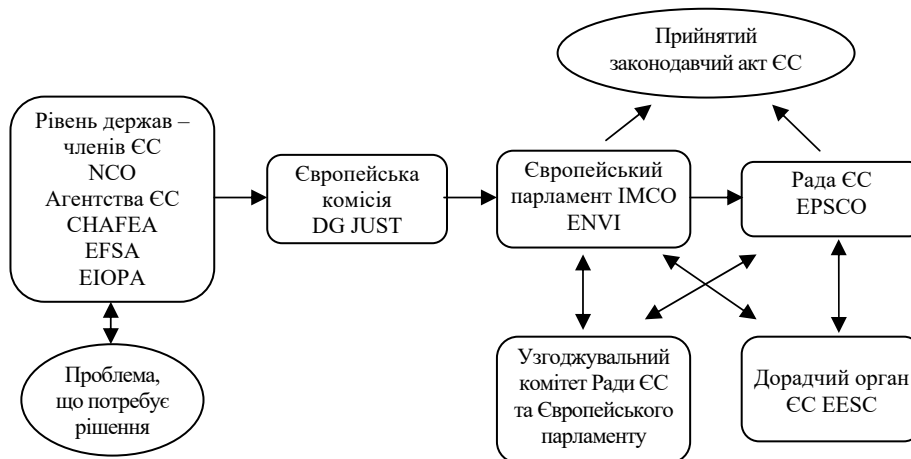


Рис. 1. Процедура ЄС з врегулювання проблеми у сфері захисту прав споживачів, що потребує законодавчого вирішення

Джерело: побудовано авторами.

За описаною процедурою прийнято все європейське законодавство в цій сфері, що станом на 01.01.2018 складається з 1448 нормативно-правових актів ЄС [10].

Такими актами є регламенти, директиви, рішення та рекомендації. При цьому перші діють поряд з національним законодавством країн-членів у цій сфері. Другі імплементують у національне законодавство протягом визначеного часу. Рекомендації належать до так званої системи *soft law* (з англ. "м'яке право"). Ці акти Європейського Союзу не мають загальнообов'язкової сили.

Створивши єдину правову базу, ЄС успішно долає національні розбіжності, не зачіпаючи національні особливості країн-членів, та формує експертне споживче законодавство, яке найкраще відповідає потребам споживачів. Додержання цього законодавства досягається через співпрацю національних державних органів (регулюються законодавством ЄС, зокрема Регламентом ЄС № 2006/2004) та недержавних органів. До останніх слід віднести Європейську асоціацію з координації та представництва споживачів у сфері стандартизації *ANEC (European Association for Coordinating Consumer Representation in Standardisation)* та Європейську споживчу організацію *BEUC (European Consumer's Organisation)*.

Кожна національна система ЗПС країн-членів застосовує свої підходи до формування та реалізації споживчої політики, але всі вони мають однакову структуру. Тому кожен рівень (підсистема), компонент та елемент однієї національної системи гармонійно пов'язаний з відповідними рівнями, компонентами та елементами інших національних систем країн-членів, незважаючи на можливі істотні відмінності у їх побудові на національних рівнях країн-членів ЄС. Зокрема, питання взаємодії національних агентств таких країн реалізуються через системи швидкого сповіщення щодо небезпечної непродовольчої *RAPEX (Rapid Alert System for dangerous non-food products)* та продовольчої *RASFF (Food and Feed Safety Alerts)* продукції, завдяки яким небезпечна продукція виявляється та видаляється з кожної країни ЄС спільними силами.

Європейською комісією застосовується *єдина структура оцінки національних систем* країн-членів у цій сфері. Її можна представити рівнями (підсистемами), компонентами та елементами системи ЗПС (рис. 2).

Національна система ЗПС країн ЄС будується на 2-х рівнях (підсистемах): споживчої політики та інститутів споживчої політики. Кожен з них має по декілька компонентів, а вони – по кілька елементів. Поділ на дві глобальні підсистеми врегульовує всі питання, що стоять перед системою. Адже на одній чаші терезів питання теоретичного та інформаційного забезпечення споживчої політики, а на іншій – практична складова її реалізації.

Розглянемо характеристику компонентів рівня національної споживчої політики. Так, елементами для компоненту *національне законодавство у сфері захисту прав споживачів* для країн-членів є обов'язкові до виконання нормативно-правові акти законодавства ЄС (Регламенти) та національні нормативно-правові акти, в яких імплементовано норми європейських директив та рекомендацій. При цьому акти національного законодавства можуть гарантувати споживачам більш високий рівень захисту, ніж гарантує загальноєвропейське право.

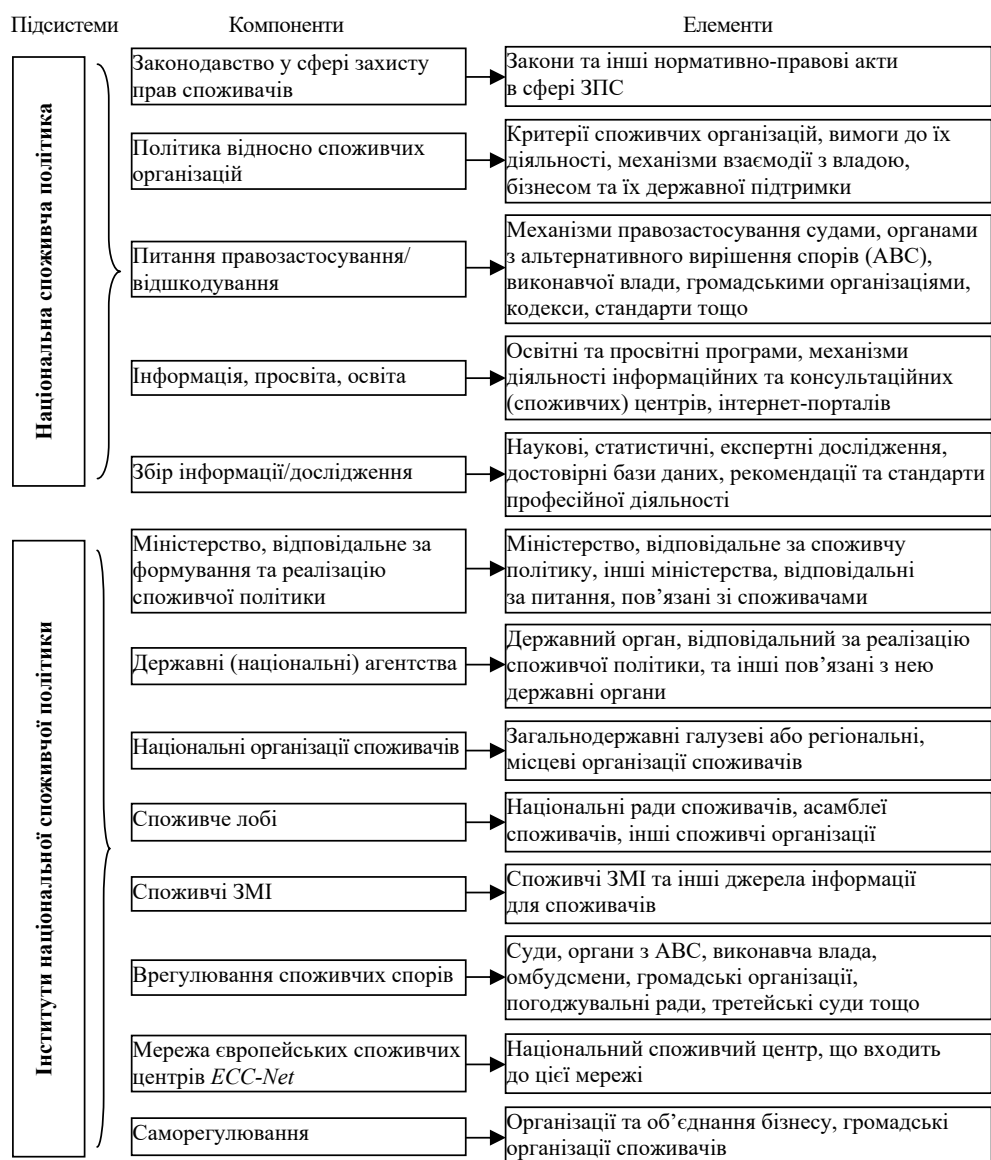


Рис. 2. Структура системи захисту прав споживачів країни-члена ЄС

Джерело: сформовано авторами за [11].

Таким чином, споживач країни ЄС, купуючи товар (послугу) з іншої країни, у разі виникнення проблем з товаром або послугою, може обирати законодавство, за яким може вирішити свою проблему (лише якщо йому пропонуються більш високий рівень прав, ніж мінімальний в ЄС).

Такий механізм сприяє постійному покращанню законодавства в цій сфері на національному рівні. Адже споживач, бажаючи отримувати

вати більш високий рівень захисту своїх прав, обирає товари та послуги країни, яка йому даний рівень гарантує. Це дає змогу таким країнам отримувати певні економічні переваги, тому європейські країни зацікавлені в тому, щоб їх законодавство було найкращим з сучасних аналогів.

Одні країни мають спеціальні закони у сфері ЗПС (Латвія, Болгарія, Польща) або навіть споживчі кодекси (Італія, Франція), а інші – ні (наприклад, Німеччина), і відповідні питання врегульовано низкою нормативно-правових актів за певними галузями як на загальнонаціональному, так і місцевому рівнях.

Національне законодавство – один з найважливіших компонентів системи захисту прав споживачів, адже фактично воно є базою для функціонування всіх інших.

Елементами компоненту *політика відносно споживчих організацій* є: критерії та вимоги, яким має відповідати споживча організація; механізми та процедури взаємодії з владою, бізнесом, гарантії участі у прийнятті важливих для споживачів рішень на державному (міждержавному) рівні; документи, що визначають правову та фінансову базу їх діяльності. Так, вимогою до споживчих ЗМІ є заборона розміщувати комерційну рекламу та замовні статті, а для організацій споживачів – заборона отримання прибутку або залежності від будь-якої форми професійної діяльності. В свою чергу, держава фінансово підтримує суспільно важливу діяльність організацій споживачів та поширює інформацію про їх діяльність.

Компонент підсистеми національної споживчої політики, що має назву *питання правозастосування/відшкодування* фактично врегульовує всі організаційні та функціональні питання роботи органів, що відносять до компоненту врегулювання споживчих спорів, які належать вже до рівня інститутів споживчої політики. Його елементами є відповідним чином прописані механізми, спрямовані на безпосереднє відновлення споживчих прав. Вони можуть застосовуватися у діяльності як судових органів, так і органів з АВС національними (державними) агентствами, омбудсменами, місцевим самоврядуванням, громадськими організаціями. При цьому не тільки організаціями споживачів, але і добропорядного бізнесу, що самостійно або спільно з провідними громадськими організаціями споживачів розробляють кодекси добропорядної підприємницької практики і механізми приєднання до них та контролю за їх додержанням. Також елементами цього компоненту можуть бути механізми, що забезпечують організаційну діяльність зазначених органів.

Компонент *інформація, освіта та просвіта* орієнтований на формування компетентного та освіченого споживача, який знає свої права, вмє та готовий їх відстоювати. Його елементами є як освітні

програми для навчальних закладів, так і просвітні програми, семінари для дорослих, механізми діяльності інформаційних та консультаційних (споживчих) центрів, інтернет-порталів тощо. Наприклад, у системі освіти, крім підручників та методичних посібників, для викладання можуть використовуватись такі цікаві засоби навчання, як аудіовізуальні постановки, комікси на споживчу тематику, розмальовки для дітей, онлайн-ігри, що знайомлять молодь з основними правами та обов'язками споживачів.

Компонент *збір інформації/дослідження* включає такі елементи, як: методології, рекомендації та програми наукових, статистичних, експертних досліджень, організація достовірних баз даних, розробка стандартів професійної діяльності, а також результати досліджень та інформація, якими споживачі можуть безпосередньо скористатись. Так, німецький інститут з незалежного тестування товарів та послуг *Stiftung Warentest* у 2015 р. оприлюднив 153 дослідження ринку, які стали приводом до розслідувань з метою захисту споживчих прав. Завдяки ним досліджено 5621 товарів та 2740 послуг.

Далі наведемо характеристику компонентів рівня інститутів національної споживчої політики.

Міністерство, відповідальне за формування та реалізацію споживчої політики, включає не тільки відповідний державний орган виконавчої влади, але й інші міністерства, відповідальні за питання, пов'язані зі споживачами. Це значить, що при кожному національному міністерстві країн-членів передбачено наявність підрозділів, відповідальних за аналіз впливу політики міністерства на споживачів. Координацію такої діяльності покладено на профільне міністерство. В *таблиці* надано перелік відповідальних національних міністерств станом на 01.01.2018.

Компонент *державні (національні) агентства* має істотні розбіжності у функціонуванні в різних країнах ЄС. Так, у Німеччині фактично відсутні загальнодержавні контрольні органи у сфері ЗПС. Нагляд відбувається на федеральному (місцевому) рівні та за галузями (федеральне мережеве агентство з досліджень сфер енергетики, газу, телекомунікацій, поштових та залізничних послуг). Франція і Польща мають більш звичну для України структуру наглядового органу: у Франції це функція генерального директорату з питань конкуренції, споживачів та протидії шахрайству, а в Польщі – управління захисту конкуренції та прав споживачів.

Наступні три компоненти можна об'єднати в один блок: *національні споживчі організації; споживчі лобі та споживчі ЗМІ*. Фактично всі вони представлені споживчими організаціями, але останні два компоненти виділяються внаслідок певних важливих особливостей, які, як правило, потребують високого рівня співпраці, координації та об'єднання зусиль.

Національні міністерства, відповідальні за споживчу політику

Країна	Назва
Австрія	Федеральне міністерство праці, соціальних справ, захисту прав споживачів
Бельгія	Загальна функція уряду (Федеральна служба зайнятості, економіки малого та середнього підприємництва)
Болгарія	Міністерство економіки
Великобританія	Загальна функція уряду (Департамент у справах бізнесу, енергетики та промислової стратегії)
Греція	Міністерство зайнятості та соціального страхування
Данія	Міністерство у справах економіки та комунікацій
Естонія	Міністерство економіки і комунікацій
Ірландія	Загальна функція уряду (Департамент торгівлі, підприємництва та інновацій)
Іспанія	Загальна функція уряду (Міністерство охорони здоров'я та соціальної рівності)
Італія	Міністерство економічного розвитку
Кіпр	Міністерство енергетики, торгівлі, промисловості та туризму
Латвія	Міністерство економіки
Литва	Міністерство юстиції
Люксембург	Міністерство економіки і комерції та Міністерство у справах сім'ї
Мальта	Міністерство соціального діалогу, у справах споживача та громадянських свобод
Нідерланди	Міністерство економіки
Німеччина	Міністерство юстиції і захисту прав споживачів та Міністерство продовольства та сільського господарства
Польща	Управління з конкуренції та захисту прав споживачів (підпорядковано безпосередньо прем'єр-міністру)
Португалія	Міністерство економіки, інновацій та розвитку
Румунія	Загальна функція уряду (Національний орган із захисту прав споживачів)
Словаччина	Міністерство економіки
Словенія	Міністерство економічного розвитку і технологій
Угорщина	Міністерство національного розвитку
Фінляндія	Міністерство зайнятості та економіки
Франція	Міністерство економіки, фінансів і промисловості
Хорватія	Міністерство економіки
Чехія	Міністерство промисловості та торгівлі
Швеція	Міністерство фінансів. Міністр по фінансових ринках і у справах споживачів

Джерело: сформовано авторами за інформацією з веб-сайту Європейської комісії.

Значення громадських організацій споживачів в ЄС важко переоцінити, оскільки на них покладено велику частину реалізації європейської споживчої політики. Наприклад, у Німеччині головну роль у цьому елементі системи ЗПС відіграє Федеральний союз споживачів (*Verbraucherzentrale Bundesverband* – www.vzbv.de), до якого входять 16 земельних союзів споживачів та 25 галузевих організацій. Федеральна асоціація пасажирів *PRO BAHN* представляє інтереси споживачів послуг залізниці. Існує ще низка організацій споживачів, які не входять до об'єднань, найбільш відомою з яких є *Stiftung Warentest*, що здійснює незалежні тестування товарів та послуг і доводить їх результати до споживачів. Практично вся інформаційна, просвітня, освітня, дослідницька, аналітична та наукова діяльність є сферою інтересів і відповідальності вказаних організацій, вони лобюють інтереси споживачів при прийнятті законодавчих актів, відстоюють їх права в судах (особливо наочна така діяльність при розгляді справ щодо захисту прав невизначеного кола осіб), беруть участь у позасудовому (альтернатив-

ному) вирішенні споживчих спорів, розробленні стандартів на товари та послуги, консультують споживачів з актуальних питань, активно співпрацюють з державними органами та добropорядним бізнесом. Споживчі організації, що фінансуються значною мірою за рахунок державного бюджету, не стають "кишеньковими", адже держава, як правило, платить їм за активний пошук існуючих недоліків та загроз системі ЗПС. Фактично їм платять за "порушення спокою", демонстрацію проблем, які потребують термінового вирішення [12]. Пошуком недоліків та загроз їх робота не обмежується. Актуальність порушених питань обґрунтовують споживчими дослідженнями, за результатами яких пропонують механізми їх вирішення. Крім того, споживчі організації конкурують за державні ресурси, тому постійно підвищують якість інформування, консультацій, аналітики та досліджень. Жоден державний орган не зможе організувати такий пласт роботи та таку її якість за відносно малі гроші.

Стосовно споживчого лобі, то це певні визначені законодавством інститути, наприклад, національні ради з питань ЗПС. Це органи, в які входять посадовці вищого рангу (президент, прем'єр-міністр або найвищий міністр, відповідальний за споживчу політику), представники всіх гілок влади та державних органів, діяльність яких впливає на споживачів, органи місцевого самоврядування, бізнес і безпосередньо споживчі організації. При цьому в них законодавчо забезпечено домінування організацій споживачів у процесі прийняття рішень. Без погодження зі споживчим лобі не приймається жодне важливе законодавче або політичне рішення в цій сфері. На наднаціональному рівні ЄС прикладом споживчого лобі певною мірою є економічний і соціальний комітет *EESC (European Economic and Social Committee)*.

Споживчі ЗМІ, як правило, є колективними інформаційними рупорами провідних національних коаліцій громадських споживчих організацій, що представляють інтереси всіх споживачів або споживачів певної галузі економіки, країни-члена ЄС.

Таким чином, споживчі організації, лобі та ЗМІ, хоча й мають певні відмінності (розміри, територіальне та галузеве охоплення тощо), але у комплексі утворюють дієвий механізм прямої участі самих споживачів у всіх ключових питаннях.

Описуючи компонент *врегулювання споживчих спорів* (судове та позасудове), потрібно відзначити, що для їх врегулювання часто застосовуються спрощені процедури. Наприклад, у Великобританії передбачена можливість звертатись до судів за спрощеною процедурою при розгляді споживчих спорів до 5000 фунтів стерлінгів [13]. Як правило, така процедура передбачає можливість швидкого розгляду споживчих спорів протягом одного засідання. При цьому у разі визнання факту порушення прав споживачів завжди вирішується питання додаткової компенсації. Штрафи і компенсація достатньо суттєві для суб'єктів

господарювання, тому вони унеможливають подальші порушення та з надлишком компенсують споживачу витрати часу та ресурсів на відстоювання споживчих прав. Так, в Італії сума компенсації коливається від 1000 до 100 000 євро [5].

Крім економічних збитків, такі справи можуть завдати суб'єктам господарювання непоправну шкоду діловій репутації. У Німеччині вони потрапляють до інформаційного банку даних щодо недобросовісних суб'єктів господарювання [14].

З огляду на те, що споживач на законодавчому рівні визнаний найбільш слабкою, найменш поінформованою та професійною стороною на споживчому ринку, суди виходять з необхідності надання доказів відсутності порушення споживчих прав суб'єктом господарювання. Особливе місце в судових справах займають справи із захисту інтересів невизначеного кола осіб.

Органи державної влади або місцевого самоврядування також можуть бути ефективними інститутами врегулювання споживчих спорів. Їх втручання часто сприяє швидкому досудовому врегулюванню спорів. Також до суб'єктів господарювання можуть бути застосовані економічні санкції або компенсації на користь споживачів. Як правило, вони є достатньо істотними для того, щоб "відбити" у суб'єкта господарювання бажання порушувати права споживачів.

У деяких країнах (наприклад, у Латвії ст. 26³ Закону цієї країни про ЗПС) передбачено можливість створення на базі державного органу спеціальних комісій з розгляду споживчих спорів. Такий орган є колегіальним, до нього, крім представників державного органу, входять представники громадських організацій споживачів та бізнес-асоціацій. Комісія розглядає спори на суму від 20 до 14 000 євро і фактично є ефективним органом з альтернативного (досудового) їх вирішення [15].

Компонент *саморегулювання* в основному здійснюється громадськими об'єднаннями представників бізнесу, які у співпраці зі споживчими організаціями самостійно вирішують питання забезпечення високого рівня споживчих прав (часто набагато вищого ніж передбачено законодавством). Це здійснюється здебільшого через кодекси добропорядної підприємницької практики, жорсткі вимоги їх додержання бізнес-організаціями, що долучились до кола їх підписантів, налагодження системи ефективного прозорого контролю та звітності щодо їх додержання.

Останнім із зазначених у цьому блоці компонентів і єдиним його елементом є *мережа європейських споживчих центрів ECC-Net (European Consumer Centres Network)*. Такий центр існує в кожній з країн ЄС, що приєднані до європейської мережі, яка допомагає споживачам однієї з країн-членів у вирішенні споживчих спорів при купівлі товарів та послуг в інших країнах ЄС, а також в Ісландії і Норвегії. Важливість таких центрів постійно підвищується, особливо внаслідок розвитку електронної комерції, яка є одним з найголовніших пріоритетів їх діяльності.

Висновки. Досліджено та проаналізовано систему захисту прав споживачів на загальноєвропейському рівні та на рівні національних систем країн-членів ЄС. Визначено загальну структуру, яка використовується у ЄС для оцінки відповідних національних систем. Вона поділена на рівні, компоненти та елементи, що тісно пов'язані та утворюють повноцінну систему ЗПС, яка забезпечує беззастережну гарантію всіх споживчих прав, сприяє збереженню довіри споживачів до всього ринку. Це стимулює їх активність, дає змогу відчувати впевненість при купівлі нових, ще не перевірених часом товарів та послуг, а отже, утворює потужну основу для економічного розвитку та постійного впровадження інновацій. Закладений принцип вибору кращого механізму захисту споживчих прав між національним законодавством та законодавством країни-імпортера створює умови для постійного самовдосконалення власних національних систем ЗПС країн-членів. Абсолютно всі європейські системи включають як державні, так і недержавні органи, що взаємодоповнюють, розробляють та впроваджують механізми, які найкращим чином реагують на виклики споживчого ринку.

Питання формування та збереження довіри споживача до ринку є ключовим для європейської споживчої політики. Таку довіру неможливо забезпечити за умови функціонування недобросовісних, агресивних та відверто шахрайських торговельних практик, тому система повинна мати достатньо різноманітних ефективних інструментів як державного, так і недержавного впливу, що їх унеможливають. Для цього, крім заходів державного впливу на суб'єктів господарювання, проводиться робота з оперативного інформування та консультування споживачів, підвищення споживчої грамотності. Це поширює добропорядну конкуренцію, сприяє постійному підвищенню якості та конкурентоспроможності товарів і послуг, формуванню їх позитивного іміджу як усередині країни, так і за її межами, долає бар'єри у торгівлі.

Для вирішення важливих соціально-економічних питань, а також виконання міждержавних зобов'язань України щодо побудови системи захисту прав споживачів високого рівня та досягнення сумісності з національними системами країн-членів ЄС наша держава має застосувати зазначені принципи та підходи як при формуванні національної політики ЗПС, так і побудові й оцінці відповідної національної системи. Подальші дослідження в цій сфері нададуть можливість оцінити ефективність існуючої української системи захисту прав споживачів та розробити рекомендації щодо повномасштабного її реформування та повноцінної інтеграції у загальноєвропейську.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Дочинець Н.* Організаційно-економічні основи захисту інтересів споживачів. Львів : Нац. акад. наук України, Ін-т регіон. дослідж. 2008. 20 с.
2. *Дубенко С.* Споживча політика в системі державного управління. Київ : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Тютюкін, 2009. 248 с.

3. *Письменна О.* Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів. Одеса : Фенікс, 2012. Вип. 46. С. 132–140.
4. *Мазаракі А., Пригудзька Н.* Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. С. 311.
5. *Царук И., Шпилевая Ю.* Защита прав потребителей: зарубежный опыт и уроки для Украины. Вісн. Маріуполь. держ. ун-ту. 2014. Вип. 7. С. 65–77. Серія : Економіка.
6. *Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union 2012/C 326/01 Article 4.* EUR-Lex is an official website of European Union law. URL : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>.
7. *European consumer agenda* European Commission. Official website of the European Commission. URL : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2012:0225:FIN>.
8. *Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union 2012/C 326/01 Article 169.* EUR-Lex is an official website of European Union law. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A12012E%2FTXT>.
9. *European Consumer Agenda – Boosting confidence and growth Part 1.* Official website of the European Commission. URL : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2012:0225:FIN>.
10. *EUR LEX* Access to European Union law. EUR-Lex is an official website of European Union law. URL : http://eurlex.europa.eu/search.html?displayProfile=allRelAllConsDocProfile&qid=1501043046270&type=named&CC_1_CODED=15&name=browse-by:legislation-in-force&CC_2_CODED=1520.
11. *National consumer organisations – Official website of the European Commission.* URL : https://ec.europa.eu/info/strategy/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-organisations_en.
12. *Как защищены в Германии права потребителей.* 29.04.2007. Deutsche Welle (DW). URL : <http://chemodan.com.ua/news/2007/05/3828.html>.
13. *National consumer organisations United Kingdom.* Official website of the European Commission. URL : http://collections.internetmemory.org/haeu/20171123130248/http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/consumer_consultative_group/national_consumer_organisations/docs/national-consumer-organisations_uk_listing.pdf.
14. *О системе защиты прав потребителей в Германии. Что отличает ее от российской системы?* URL : <http://89.rospotrebnadzor.ru/documents/ros/8323>.
15. *Patērētāju tiesību aizsardzības likums.* Likumi.lv – vietne Latvijas Republikas tiesību aktiem oficiālais – izdevējs "Latvijas Vēstnesis". URL : <https://likumi.lv/doc.php?id=23309>.

Стаття надійшла до редакції 29.03.2018.

Pritulska N., Lyga A. System of consumer rights protection: experience of the EU.

Background. *An effective consumer rights protection system is extremely important for the modern economy. The Association Agreement between Ukraine and the European Union obliged our state to ensure a high level of protection of consumer rights and achieve the compatibility of the relevant systems. Ukraine hopes that if it conducts effective economic transformations, it will be able to become a member state of the EU. In turn, guaranteeing consumer rights is one of the main prerequisites for such transformations.*

Unfortunately, the level of state guarantees of these rights existing in Ukraine is nowadays rather low. Such a mismatch between the commitments entered into and the actual state of the consumer rights protection system creates a practical problem that needs to be addressed.

The aim of the article is to study the structure of the European system of consumer protection at the supranational and national level of the EU member states.

Materials and methods. *The basis of the research is the systematic method and methods of analysis and synthesis. The information base is European law, websites of European consumer policy institutes and analytical materials of native and foreign scholars, economists and specialists in the field of consumer rights protection.*

Results. *The following issues have been determined: the legislative basis for the formation of a pan-European consumer policy and its main principles; the procedure for the legislative resolution of problematic consumer issues with the help of supra-state institutions of the EU; the structure of the consumer rights protection system used by the EU to assess the activities of member countries in this area. The basic levels, components and elements of this system and the links between them are analyzed.*

According to the analysis, the consumer protection system in the EU provides an unconditional guarantee of all consumer rights, promotes a high level of consumer confidence in the consumer market and stimulates their activity. The principle of choosing a better mechanism for protecting consumer rights between the national legislation and the legislation of the importing country enshrined in the legislation creates conditions for the constant self-improvement of their own national systems of consumer protection of the member states. Absolutely all European systems include both state and non-state bodies that complement each other, develop and implement mechanisms that best respond to the challenges of the consumer market.

Conclusion. *In order to address important socio-economic issues, as well as fulfillment of Ukraine's interstate commitments related to the construction of a high-level consumer protection system and to achieve compatibility with national systems of EU member states, our state should apply the European principles and approaches described in the article in the formation of a national consumer protection policy, as well as in the construction and evaluation of the relevant national system.*

Keywords: consumer rights protection, national system of consumer rights protection, European system of consumer rights protection, European consumer policy, structure of the consumer rights protection system, levels, components, elements of the consumer rights protection system.

REFERENCES

1. *Dochynec' N.* Organizacijno-ekonomichni osnovy zahystu interesiv spozhyvachiv. L'viv : Nac. akad. nauk Ukrai'ny, In-t region. doslidzh. 2008. 20 s.
2. *Dubenko S.* Spozhyvcha polityka v systemi derzhavnogo upravlinnja. Kyi'v : Nac. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrai'ny. Tjutjukin, 2009. 248 s.
3. *Pys'menna O.* Polityka Jevropejs'kogo Sojuzu shhodo zahystu prav spozhyvachiv. Odesa : Feniks, 2012. Vyp. 46. S. 132–140.
4. *Mazaraki A., Pritulska N.* Zahyst prav spozhyvachiv: social'no-pravovyj aspekt. Kyi'v : Kyi'v. nac. torg.-ekon. un-t , 2002. S. 311.
5. *Caruk I., Shpilevaja Ju.* Zashhita prav potrebitel'ej: zarubezhnyj opyt i uroki dlja Ukrainy. Visn. Mariupol'. derzh. un-tu. 2014. Vip. 7. S. 65–77. Serija : Ekonomika.
6. *Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union 2012/C 326/01 Article 4.* EUR-Lex is an official website of European Union law. URL : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>.
7. *European consumer agenda European Commission.* Official website of the European Commission. URL : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2012:0225:FIN>.

8. *Consolidated* versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union 2012/C 326/01 Article 169. EUR-Lex is an official website of European Union law. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A12012E%2FTXT>.
9. *European Consumer Agenda – Boosting confidence and growth Part 1*. Official website of the European Commission. URL : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2012:0225:FIN>.
10. *EUR LEX* Access to European Union law. EUR-Lex is an official website of European Union law. URL : http://eurlex.europa.eu/search.html?displayProfile=allRelAllConsDocProfile&qid=1501043046270&type=named&CC_1_CODED=15&name=browse-by:legislation-in-force&CC_2_CODED=1520.
11. *National consumer organisations – Official website of the European Commission*. URL : https://ec.europa.eu/info/strategy/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-organisations_en.
12. *Kak zashhishheny v Germanii prava potrebitelej*. 29.04.2007. Deutsche Welle (DW). URL : <http://chemodan.com.ua/news/2007/05/3828.html>.
13. *National consumer organisations United Kingdom*. Official website of the European Commission. URL : http://collections.internetmemory.org/haeu/20171123130248/http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/consumer_consultative_group/national_consumer_organisations/docs/national-consumer-organisations_uk_listing.pdf.
14. *O sisteme zashhity prav potrebitelej v Germanii. Chto otlichaet ee ot rossijskoj sistemy?* URL : <http://89.rospotrebnadzor.ru/documents/ros/8323>.
15. *Patērētāju tiesību aizsardzības likums*. Likumi.lv – vietne Latvijas Republikas tiesību aktiem oficiālais – izdevējs "Latvijas Vēstnesis". URL : <https://likumi.lv/doc.php?id=23309>.

УДК 330.341.2

ЛАГУТІН Василь, д. е. н., професор, завідувач кафедри економічної теорії та конкурентної політики Київського національного торговельно-економічного університету

МОЖЛИВОСТІ ІНСТИТУЦІЙНОГО АНАЛІЗУ СУСПІЛЬНОЇ СТАБІЛЬНОСТІ ТА РОЗВИТКУ*

Розглянуто інституційні підходи до дослідження суспільної стабільності і розвитку. Проаналізовано актуальні проблеми взаємозв'язку стабільності і розвитку у контексті їх інституційного забезпечення в Україні. Доведено, що неефективність інститутів стабільності не дає змоги забезпечити необхідні соціально-економічні умови для суспільного розвитку.

Ключові слова: стабільність, розвиток, інституційний аналіз, інститути, громадянське суспільство, держава.

* Стаття підготовлена у межах виконання науково-дослідної роботи "Парадигмальні та концептуальні зрушення в економічній теорії XXI століття" (номер державної реєстрації 0118U000126).

© Лагутін В., 2018