

ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ: ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

CHALLENGES AND PROSPECTS OF THE DEVELOPMENT OF THE SPHERE OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN UKRAINE: AN EMPIRICAL STUDY

Стаття присвячена аналізу державного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. Досліджуючи сучасний стан даної галузі та визначаючи основні проблеми та виклики, автори намагаються знайти ефективні шляхи вдосконалення цієї сфери управління. Аналіз включає оцінку рівня захисту прав споживачів, бар'єрів у доступі до правової інформації та ефективності механізмів вирішення спорів. Основною метою дослідження є розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи державного управління з метою забезпечення більшого захисту прав споживачів та підвищення рівня їх довіри до ринку товарів і послуг в Україні. У дослідженні аналізується ефективність державного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. За допомогою анонімного анкетування та Інтернет-сервісу «Google Forms» було опитано 4,5 тис. респондентів, представлених різними категоріями, зокрема споживачами, представниками громадськості та спеціалістами. Результати дослідження, представлені в цій роботі, вказують на серйозні проблеми у сфері захисту прав споживачів в Україні, які мають глибокі корені в недоліках законодавчої бази, низькому рівні доступності та прозорості інформації для споживачів, а також в недостатній ефективності існуючих механізмів вирішення спорів. Таке становище вимагає негайних дій для підвищення рівня захисту прав споживачів та поліпшення споживчого середовища в країні. Зазначено, що для створення стабільного та довірливого споживчого середовища необхідне оновлення та удосконалення чинного законодавства. Важливим є також запровадження інноваційних механізмів захисту прав споживачів, що включають розширення доступу до інформації, підвищення грамотності споживачів, і реформування процедур вирішення спорів для їх спрощення. Дослідження також підкреслює роль владних структур у управлінні процесами захисту прав споживачів. Пропонується розробка цілісної стратегії, яка включатиме як законодавчі, так і практичні заходи, зокрема, створення спеціалізованих органів для моніторингу та контролю над дотриманням прав споживачів, а також активізацію взаємодії держави з неурядовими організаціями та громадськістю. Автори пропонують рекомендації, спрямовані на вдосконалення системи управління захистом прав споживачів, що є ключовим для підвищення довіри та забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів в Україні. Подальші дослідження та аналіз будуть важливими для адаптації цих рекомендацій до постійно змінюваних умов та потреб сучасного споживчого ринку. **Ключові слова.** Дослідження, захист прав споживачів, управління, ефективність, зако-

нодавство, шахрайство, споживче середовище, аналіз, висновки, рекомендації.

The article is devoted to the analysis of public administration in the field of consumer rights protection in Ukraine. Studying the current state of this field and identifying the main problems and challenges, the authors try to find effective ways to improve this area of management. The analysis includes an assessment of the level of protection of consumer rights, barriers to access to legal information, and the effectiveness of dispute resolution mechanisms. The main goal of the study is to develop recommendations for improving the state administration system in order to ensure greater protection of consumer rights and increase their level of trust in the market of goods and services in Ukraine. The study analyzes the effectiveness of state administration in the field of consumer rights protection in Ukraine. With the help of an anonymous questionnaire and the "Google Forms" Internet service, 4,500 respondents were interviewed, represented by various categories, including consumers, members of the public, and specialists. The results of the research presented in this work indicate serious problems in the field of consumer rights protection in Ukraine, which have deep roots in the shortcomings of the legislative framework, the low level of accessibility and transparency of information for consumers, as well as in the insufficient effectiveness of existing dispute resolution mechanisms. This situation requires immediate action to increase the level of protection of consumer rights and improve the consumer environment in the country. It is noted that in order to create a stable and trusting consumer environment, it is necessary to update and improve the current legislation. It is also important to introduce innovative mechanisms for the protection of consumer rights, including expanding access to information, improving consumer literacy, and reforming dispute resolution procedures to simplify them. The study also emphasizes the role of power structures in managing consumer rights protection processes. It is proposed to develop a holistic strategy that will include both legislative and practical measures, in particular, the creation of specialized bodies to monitor and control the observance of consumer rights, as well as the activation of the state's interaction with non-governmental organizations and the public. The authors offer recommendations aimed at improving the consumer protection management system, which is key to increasing trust and ensuring more effective protection of consumer rights in Ukraine. Further research and analysis will be important to adapt these recommendations to the ever-changing conditions and needs of today's consumer market. **Key words:** Research, consumer protection, management, efficiency, legislation, fraud, consumer environment, analysis, conclusions, recommendations.

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2023.38.42>

Бобось О.Л.

к. вет. наук,
доцент кафедри публічного
адміністрування,
Міжрегіональна академія управління
персоналом
ORCID ID: 0009-0004-1827-5640

Майстренко К.М.

к. наук з держ. упр.,
доцент кафедри публічного
адміністрування,
Міжрегіональна академія управління
персоналом
ORCID ID: 0000-0001-8586-9271

Постановка проблеми. Проблематика дослідження полягає в ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні, що відображається в низькому рівні захисту прав споживачів, недостатній прозорості та доступності інформації про права споживачів, а також великій кількості порушень і недоліків у вирішенні спорів між споживачами та продавцями. Актуальність цієї проблеми обумовлена зростаючою складністю ринку товарів і послуг, постійним збільшенням числа споживчих скарг та потребою в покращенні стандартів захисту прав споживачів для забезпечення стабільності та довіри споживачів до ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі емпіричного дослідження проблем та викликів у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів в Україні досліджували такі науковці як: Ю. Мохова, М. Парасюк, Л. Прокопенка, Л. Траченко, І. Яремко та інші.

Мета статті. Мета статті полягає у проведенні емпіричного дослідженні та аналізі сучасного стану публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні з метою виявлення основних проблем та викликів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сфера захисту прав споживачів у сучасному світі відіграє надзвичайно важливу роль у забезпеченні якості та безпеки товарів і послуг, а також в забезпеченні відповідності їхнього надання законодавчим нормам. Україна, як країна, що прагне до інтеграції у європейський простір та розвитку конкурентоспроможності на світовому ринку, також стикається з великими викликами у сфері захисту прав споживачів.

На думку Л. Траченко [6, с. 48-52], що сфера захисту прав споживачів в сучасних умовах стала критично важливою для забезпечення сталого розвитку ринку товарів і послуг в Україні. На жаль, цей сегмент публічного управління переживає низку проблем та викликів, що негативно впливають на якість та безпеку споживчого середовища. Для кращого розуміння головних аспектів цих проблем і виявлення ефективних шляхів їх вирішення, проведено опитування, спрямоване на визначення основних викликів та проблем у сфері публічного управління захистом прав споживачів в Україні.

В емпіричному дослідженні прийняли участь 4500 респондентів, які були розділені на три основні групи в залежності від їх зв'язку з публічним управлінням у сфері захисту прав споживачів в Україні: споживачі – 2600 осіб; представники громадськості та організацій

захисту прав споживачів – 450 осіб; фахівці та представники державних органів, що працюють у сфері захисту прав споживачів – 1450 осіб.

Для проведення дослідження було використано анонімне електронне опитування, яке було створене з використанням Інтернет-сервісу “Google Forms”. Респондентам був забезпечений доступ до анкети через різні типи електронних пристроїв, таких як персональні комп'ютери, планшети та смартфони.

Ця класифікація респондентів дозволяє здійснити аналіз і порівняти відповіді в різних групах учасників дослідження, щоб визначити основні проблеми та виклики в публічному управлінні у сфері захисту прав споживачів в Україні.

Таблиця 1
Репрезентативність вибірки та методологія проведення дослідження

Загальна кількість опитаних респондентів	4500
Репрезентативність дослідження	≥ 2,5 %.
Метод опитування	Анонімне електронне опитування
Метод зважування	Без зважування
Розподіл респондентів за категоріями	2600 осіб (61,1 %) – група споживачів; 450 осіб (10,8 %) – група представників громадськості та організацій захисту прав споживачів; 1450 осіб (28,1 %) – група фахівців та представників державних органів влади, зайнятих у сфері захисту прав споживачів

Таблиця розроблена автором за результатами проведено дослідження.

Вибірка респондентів була сформована з основним акцентом на споживачів, яких було 2600 осіб (61,1%), а також включала представників громадськості та організацій захисту прав споживачів – 450 осіб (10,8%) та фахівців та представників державних органів, які працюють у сфері захисту прав споживачів – 1450 осіб (28,1%).

Одним із головних фокусів нашого дослідження є оцінка ефективності публічного управління в галузі захисту прав споживачів. У зв'язку з цим ми пропонуємо нашим респондентам висловити свої думки на тему основних проблем і викликів, що існують у цій галузі і вимагають удосконалення та активного втручання з боку управління.

За результатами опитування зазначені основні проблеми у сфері захисту прав спо-

живачів розподілилися наступним чином: труднощі з отриманням компенсації відзначені у 25% відповідей, відсутність ефективного контролю – 18%, низька ефективність законодавства – 14%, недостатня інформованість споживачів – 20%, несправедливі умови договорів – 15%, неефективна система скарг та врегулювання – 10%, а відсутність відповідальності виробників – 8%.

Результати опитування на 1200 респондентів надають важливі вказівки стосовно ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. За даними дослідження, споживачі висловлюють різноманітні переконання та очікування щодо заходів з захисту їхніх прав. Зокрема, більшість респондентів (70%) представляють споживачі, які найбільше зазнають впливу системи захисту прав. До того ж, 20% відзначаються як представники громадськості та організацій захисту прав споживачів, а також фахівці та представники державних органів, які докладають зусиль у цій сфері.

У ході обробки соціологічної інформації було виявлено, що в опитуванні взяли участь переважно респонденти з категорії “Споживачі у сфері захисту прав споживачів” на питання: “Чи вам вдалося вирішити конфлікт або непорозуміння з продавцем або постачальником послуг, звернувшись за допомогою до органів захисту прав споживачів? Відповіді розподілилися наступним чином: на дане питання отримано 1200 відповідей. За цією проблемою 59% респондентів стверджують, що не вдалося повністю вирішити конфлікт. Для 29% опитаних вирішили конфлікт частково, 7% не отримали зворотній зв'язок від органів захисту прав споживачів, а 5% взагалі не отримали позитивного результату (рис. 1).

Дані рис. 1 вказують на значимість органів захисту прав споживачів у вирішенні конфліктів та підтримці споживачів у сфері товарів і послуг. Проте, з огляду на проблемні ситуації, які не вдається вирішити, можливе удосконалення процесу захисту прав споживачів, щоб забезпечити більш ефективне та швидке вирішення конфліктів у майбутньому.

В категорії “Представники громадськості та організацій захисту прав споживачів” було проведено опитування на питання: *Як фахівці та представники державних органів у нашому регіоні сприймають ефективність законодавства в галузі захисту прав споживачів?* (рис. 2).

Отже, результати опитування серед представників громадськості та організацій захисту прав споживачів вказують на різноманітність у сприйнятті ефективності поточного законодавства з питань захисту прав споживачів. З одного боку, значна частина респондентів (36%) відчуває задоволення рівнем захисту, який забезпечують чинні закони. Однак існує частка учасників (29%), які вбачають недоліки та можливості для удосконалення в цьому законодавстві. Значна частина респондентів (24%) висловили переконання у необхідності серйозних змін у законодавстві для вирішення системних проблем. Додатково, 7% вважають, що закони взагалі не є ефективними, а 4% виявили невпевненість у їх ефективності. Ці результати вказують на важливість ретельного аналізу та можливих модифікацій законодавства для забезпечення ефективного захисту прав споживачів.

Таким чином, отримані дані підкреслюють значимість проведення подальших досліджень та реформ у сфері захисту прав споживачів. Вони вказують на потребу уваги до перегляду та удосконалення законодавства, щоб забез-

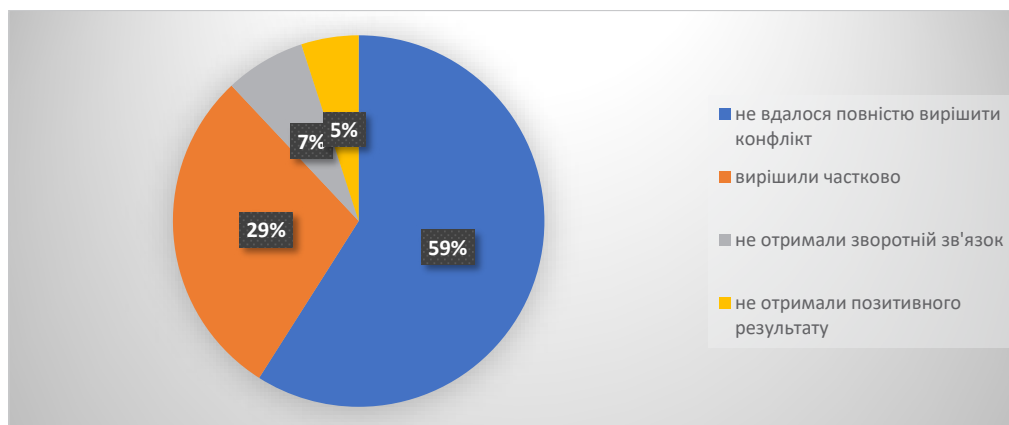


Рис 1. Результати вирішення конфліктів за допомогою органів захисту прав споживачів

(Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження)

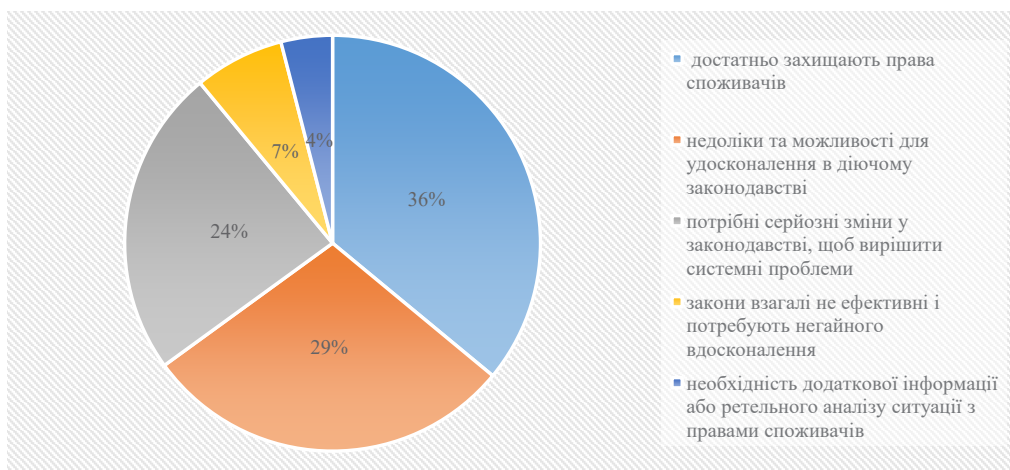


Рис 2. Оцінка ефективності законодавства з питань захисту прав споживачів

(Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження)



Рис. 3. Сприйняття шахрайства під час покупок серед фахівців та представників державних органів у сфері захисту прав споживачів

(Діаграма складена автором на основі проведеного дослідження)

печити ефективний захист прав споживачів від різноманітних проблем та ситуацій, що виникають на ринку товарів і послуг.

Звіт із аналізу відповідей фахівців та представників державних органів у сфері захисту прав споживачів щодо їхньої реакції на запитання: "Які типи порушень прав споживачів, на вашу думку, є найпоширенішими?" представлено у вигляді наступної діаграми.

Згідно з результатами діаграми 3, відображеного в аналізі, спостереження свідчать про різноманітне сприйняття шахрайства під час покупок серед фахівців та представників державних органів у сфері захисту прав споживачів. Приблизно 27% респондентів вважають,

що такі випадки відбуваються часто, що вказує на широке поширення проблеми. З іншого боку, 38% експертів розглядають шахрайство як постійну проблему, яка зустрічається періодично. Додатково, 26% вбачають це явище як рідкісне, але можливе, а лише 9% стверджують, що випадки шахрайства під час покупок практично відсутні. Таким чином, сприйняття шахрайства відрізняється серед фахівців та представників державних органів, що вказує на необхідність комплексного підходу до боротьби з цією проблемою.

Надумкувченого М. Парасюка [3, с. 101-104], що забезпечення прав та безпеки споживачів у сучасних умовах стає пріоритетним завдан-

Проблематика захисту прав споживачів

Існуюча проблема	Характеристика
Недостатня інформація	брак доступної та зрозумілої інформації для споживачів
Неефективність контролю	недостатність механізмів контролю за дотриманням прав споживачів
Застарілість законодавства	недоліки та прогалини у законодавстві, які ускладнюють захист прав споживачів
Недостатня реактування на порушення	повільна або недостатня реакція на порушення прав споживачів
Відсутність ресурсів	недостатність фінансових, людських та технічних ресурсів для здійснення ефективного захисту прав споживачів
Відсутність механізмів врегулювання спорів	недостатність механізмів вирішення спорів та конфліктів між споживачами та продавцями
Обмежений доступ до судової системи	обмежений доступ споживачів до суду у випадках порушення їхніх прав
Недостатня освіченість споживачів	відсутність належної освіти та навичок серед споживачів у сфері їхніх прав та обов'язків
Розповсюдженість шахрайства	велика кількість випадків шахрайства та обману споживачів
Відсутність ефективних механізмів скарг та звернень	відсутність ефективних каналів для подання скарг та звернень щодо порушень прав споживачів
Недостатня співпраця між органами контролю	відсутність координації та співпраці між різними органами, що відповідають за контроль захисту прав споживачів
Відсутність механізмів забезпечення відповідальності	відсутність ефективних механізмів забезпечення відповідальності за порушення прав споживачів
Недостатня захищеність онлайн-покупок	недостатня захищеність споживачів при здійсненні покупок в Інтернеті

Розроблено автором.

ням, проте існує ряд проблем, які обмежують ефективність захисту. Нижче наведено основні проблеми, які виникають у сфері публічного управління в галузі захисту прав споживачів.

За даними таблиці можна зробити висновок, що проблеми у сфері захисту прав споживачів мають різноманітний характер і потребують комплексного підходу до їх вирішення. Недостатня інформація, контроль, ефективність законодавства та реактування на порушення, відсутність ресурсів та механізмів регулювання спорів – це лише деякі з проблем, які стикаються споживачі. Тому необхідно вжити заходів для поліпшення ситуації та забезпечення належного рівня захисту прав споживачів.

Отже, у результаті аналізу сучасного стану публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні виявлено ряд проблем та викликів, які потребують уваги та негайного вирішення. Для підвищення ефективності захисту прав споживачів необхідно удосконалювати законодавство, забезпечувати доступність та прозорість інформації, а також посилювати контроль за його виконанням. Такі заходи сприятимуть створенню сприятливого та довірчого споживчого середовища в Україні.

Висновок. Проаналізувавши результати дослідження можна зробити висновки

дослідження, які вказують на низку ключових аспектів, які варто враховувати при управлінні сферою захисту прав споживачів в Україні. По-перше, різні групи учасників – споживачі, фахівці та представники громадськості – мають відмінні перспективи та сприйняття стану законодавства та механізмів захисту прав. Це вказує на потребу в ретельному аналізі та адаптації стратегій управління, щоб вони відповідали потребам кожної групи. По-друге, високий рівень сприйняття шахрайства серед фахівців та представників державних органів свідчить про необхідність посилення заходів для запобігання порушенням прав споживачів та забезпечення їхньої безпеки. Третім ключовим аспектом, який можна виділити з результатів дослідження, є важливість партнерства та співпраці з інституціями в сфері захисту прав споживачів. Дані дослідження можуть вказати на необхідність покращення співпраці між органами державної влади, громадськими організаціями, споживачами та іншими зацікавленими сторонами. Це може включати обмін інформацією, ресурсами та кращими практиками у сфері захисту прав споживачів, а також спільні ініціативи з підвищення свідомості та освіти споживачів. Партнерство може допомогти забезпечити більш ефективну реалізацію заходів захисту прав споживачів і під-

вищити загальний рівень довіри до системи захисту прав споживачів в Україні.

Отже, важливою висновком є потреба у оновленні та вдосконаленні законодавства, впровадженні інноваційних механізмів захисту та забезпечення ефективного контролю над їх виконанням для забезпечення стабільного та довірчого споживчого середовища в Україні.

ЛІТЕРАТУРА

1. Збірник тез Міжнародної науково-практичної конференції "Публічне управління в Україні: виклики сьогодення та глобальні імперативи". (м. Хмельницький, 11 лютого 2022 року). Хмельницький: Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2022 р. 191 с.

2. Мохова Ю. Л. Державні механізми розвитку електронного урядування в умовах цифрових трансформацій України. Миколаїв, 2021р. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/Disertatsiya-5.pdf>.

3. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник: Ужгородського національного університету*. № 44, 2017 р. С. 101-104.

4. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. 2018 р. URL : <https://consumerhm.gov.ua/774-problemi-zakhistu-prav-spozhyvachiv-v-ukrajini-ta-shlyakhi-jikh-virishennya>.

5. Прокопенко Л. Л. Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України : матеріали XIX наук.-практ. конф. 16 червня 2022 р., м. Дніпро: НТУ ДП, 2022 р. 151 с.

6. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. *Економічні науки*. № 65, 2021 р. С. 48-52.

7. Яремко І. І. Ефективність публічного управління та адміністрування: проблеми та напрями вдосконалення процесів оцінювання. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*. № 1, 2022 р. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/jun/28231/220373menedzhment-49-56.pdf>