

the legal aspects of removing the digital traces of deceased persons and ensuring the privacy and dignity of the deceased in the digital environment. Procedures and legal mechanisms that could be developed to address these issues are being explored. This article contributes to the integration of aspects of jurisprudence and philosophy to analyze the ethical, legal and philosophical dimensions of digital immortality. It emphasizes the importance of finding a balance between individual rights to privacy and control over one's digital heritage and collective interests such as societal norms, ethics and the protection of others. The conclusions presented in the article can serve as a basis for further discussion and development of ethical and legal factors that will take into account personal, social and technological aspects of digital immortality. Further research on this topic can contribute to the development of progressive legal and policy instruments that will ensure harmony between individual rights and societal needs in the digital space.

Keywords: digital immortality, ethics, legal challenges, autonomy, identity, privacy, digital legacy, social consequences, digital footprints, legal liability.

DOI: 10.33766 / 2524-0323.102.216-228

УДК: 346.548(477+4)

Утехін І. Б., кандидат юридичних наук, доцент, завідувач кафедри фундаментальних юридичних дисциплін Приватного вищого навчального закладу «Буковинський університет» (м. Чернівці, Україна)

e-mail: utehin.igor2017@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-3937-4523>

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Стаття присвячена дослідженню питання захисту прав споживачів-фізичних осіб за законодавством України та ЄС. Указано, що потреба захисту прав споживача зумовлена його вразливим становищем серед інших учасників цивільних відносин. Перед законодавцем постає завдання усунути цю нерівність. Зазначено, що захист прав споживачів у цивільному праві слід розуміти в широкому сенсі, через те що він одночасно є споживачем товарів, робіт і послуг. Правове регулювання цих відносин є складним через наявність численних законів. Встановлено, що існують об'єктивні та суб'єктивні причини недосконалості вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів. Виявлено недоліки законодавства та запропоновано внесення змін для покращення стану регулювання. Обґрунтовано позицію про необхідність легального визначення принципів «захисту прав споживачів» у законодавстві. Зазначено про необхідність доповнення Цивільного кодексу України положеннями «Про споживчий договір» в окремій Главі. Доведено, що це особлива договірна конструкція, яка має власні кваліфікуючі ознаки. Головною ознакою є те, що він має «споживчий» характер. Його суть – задоволення особистих та майнових потреб споживача-фізичної особи. Споживчий договір охоплює продаж товарів, найм майна, виконання робіт та надання послуг. Він має комплексний характер, на відміну від звичайних мінових договорів (купівлі-продажу, поставки, міни тощо). Визначено, що відповідальність за

порушення споживчих договорів відмінне від мінорних договорів. Для споживчих договорів існує підвищена відповідальність у сфері надання послуг. Встановлено, що існують юридичні гарантії захисту прав споживачів при виникненні, здійсненні та припиненні їхніх прав. Зазначено, що необхідно визнати в цивільному праві «презумпцію захисту прав споживачів». Вивчено досвід ЄС у вирішенні проблем правового захисту прав споживачів. Визначено чотири етапи правового регулювання відносин за участю споживачів у країнах ЄС. Зазначено про особливості кожного з етапів. Розглянуто Закон ЄС «Про права споживачів» 2021 року, встановлено його особливості. Доведено, що правове регулювання відносин за участі споживачів у ЄС відбувається від окремого до загального. При цьому останнє є диференційованим.

Ключові слова: споживач, принципи «захисту прав споживачів», презумпція, споживчий договір, типовий договір, відповідальність за порушення прав споживача.

Постановка проблеми. Схвалення Урядом України в 2017 році Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [1] стало поштовхом змін та розвитку законодавчого регулювання у сфері захисту прав споживачів-фізичних осіб. Велика кількість судових справ за участю споживачів, розгалуженість нормативних актів, відсутність єдиної позиції в питанні захисту прав споживачів у вчених викликає потребу в удосконаленні правового регулювання цих відносин.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідники питання захисту прав споживачів схиляються до трьох позицій. І. М. Степанкова розглядає захист диференційовано, у залежності від відносин зі споживачами [2, с. 53-57]. Г. Б. Яновичка пропонує створення окремого правового інституту [3, с. 3-4]. І. І. Банасевич до характерних рис споживчого договору відносить наявність особливих способів захисту суб'єктивних прав споживачів та підвищену відповідальність підприємців у разі порушення споживчого договору [4, с. 79]. Усе вищезазначене можна підтримати частково.

Як зазначили Д. Фелан та Л. О'Фаррелл, у країнах ЄС відбувається підготовка до реформування, модернізації та консолідації чинного законодавства про захист прав споживачів за сорок років [5]. Таким чином, захист прав споживачів є актуальним не лише в Україні, а й на Європейському континенті.

Формулювання цілей. Відсутність єдиної позиції в питанні захисту прав споживачів-фізичних осіб та реформування законодавства ЄС у цій сфері викликає потребу дослідити його і встановити особливості, характерні риси, відмінності від інших приватних відносин. Зазначене і складає *мету* цієї статті.

Виклад основного матеріалу. Стаття 1 Цивільного кодексу України (надалі – ЦК) закріпила важливе положення про юридичну рівність усіх учасників цивільних відносин. Однак, з кожного правила існують певні винятки. Наприклад, статус споживача-фізичної особи. Він визнається «слабкою», «вразливою» стороною у відносинах з підприємцями [6]. Цей недолік є об'єктивним, оскільки споживач не має можливості знати всі аспекти та особливості при купівлі товарів, замовленні робіт чи послуг, особливо в наш час, тому слід компенсувати на законодавчому рівні цей недолік і забезпечити його права.

Погоджуємось із думкою розробників Модельних правил європейського приватного права про те, що норми, які регулюють відносини за участю споживачів, не є самостійним розділом приватного права, а включають деякі винятки із загальних принципів приватного права, однак вони засновані на цих принципах і не можуть розвиватися поза ними [7, с. 18].

Закон України «Про захист прав споживачів» був прийнятий у 1991 році, і з того часу почалось формування українського законодавства про захист прав споживачів-фізичних осіб [8]. Ми нарахували близько двадцяти нормативно-правових актів у цій сфері. Виникає питання: чому за такий чималий період часу відносини за участю фізичної особи споживача не є досконалими? І, по-друге, що ускладнює захист цих прав?

Причиною недосконалості є об'єктивні та суб'єктивні чинники. До перших можна віднести таке: а) розгалуженість національного законодавства про захист прав споживачів; б) наявність прогалин у правовому регулюванні у сфері захисту прав споживачів; в) відсутність дієвих санкцій для всіх порушників прав споживачів; г) інертність змін, які потрібні для оновлення нормативних актів; д) декларативний характер положень актів про захист прав споживачів-фізичних осіб; е) відсутність правової освіти у сфері захисту прав споживачів. До прикладу, у Закон України «Про захист прав споживачів» внесені 42 зміни за час його дії. На жаль, не всі є вдалими. З 2014 року – звуження дії закону через виключення положень про регулювання відносин із набуття харчових товарів, якщо інше прямо не встановлено цим Законом (ст. 1-1) [8]. До цього періоду обмежень не було.

Між іншим, у преамбулі вказаного акту наголошено: «Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів». Іншими словами, мова йде про регулювання вітчизняного ринку споживання. Він є складним і включає три сфери: торгівля, роботи та послуги. Отже, можна стверджувати про існування системи споживання в Україні. Питання, на яких засадах вона діє, є логічним. На наше переконання, слід почати, перш за все, з положень про принципи «захисту прав споживачів». Слід мати чіткі ідеї, які розкривають суть захисту прав споживача-фізичної особи для подолання юридичної нерівності серед учасників приватних відносин.

29 березня 2017 року Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, мета якої – створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС [1]. Саме в ній визначено п'ять принципів, за якими слід розв'язувати проблеми превентивності, прозорості, пріоритетності інтересів споживачів, непорушності їх конституційних прав, цілісності системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг. У Концепції також наведено вісімнадцять завдань, які слід виконати, однак обмаль часу для їх реалізації (три роки) [1]. Тому

слід знайти ще альтернативні способи вирішення питання захисту прав споживачів в Україні. Необхідність такого підходу зумовлена й умовами воєнного стану, який триває в державі.

Пропонуємо доповнити Закон України «Про захист прав споживачів» такими положеннями: Стаття 1-1 «Основні засади захисту прав споживачів», перелік засад взяти з Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року. Такий підхід є доречним і необхідним у наш час. Окрім цього, необхідно визнати в цивільному праві презумпцію «захисту прав споживачів». Це впливає з наступного. По-перше, у Конституції України наголошено, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів (ч. 3 ст. 42). По-друге, Рішенням Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка А. М. (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) споживача визнано слабким суб'єктом економічних відносин [6]. По-третє, існування численних нормативних актів у сфері відносин зі споживачами свідчить про «вразливість» споживача. Усі інші учасники цивільних відносин не мають цього.

До суб'єктивних чинників, які впливають на захист прав споживачів, належать: а) низький рівень знань своїх прав фізичними особами-споживачами; б) нігілізм окремих осіб; в) застарілі стереотипи.

Як було наголошено вище, фізична особа-споживач є вразливою чи слабкою стороною у відносинах, де він бере участь (купівля товарів, замовлення робіт та послуг). Завдання законодавця – відновити справедливість і «включити» юридичну рівність як основну засаду приватних відносин (ст. 1 ЦК). Вона є ознакою координації в цих відносинах. Якщо її немає, наявна субординація, яка не притаманна приватному праву.

Пропонуємо для виправлення ситуації використати метод «знецінення переваг» підприємця перед фізичною особою-споживачем. Він уперше був застосований у ЄС в 90-х роках при реформуванні цивільного права окремих країн у зв'язку з Директивами Європейського Парламенту та Ради у сфері захисту прав споживачів. Суть його полягає в тому, що законодавець визначає наперед перелік тих умов договорів, які будуть несправедливими для споживача. Цей метод і в наш час застосований при реформуванні чинного законодавства ЄС про захист прав споживачів. Далі, у заключній частині про це буде зазначено окремо.

При прийнятті, зміні нормативних актів у сфері захисту прав споживачів слід виконувати головний принцип – дбати про «слабку сторону» споживача в цих відносинах, тому доцільно доповнити чинний ЦК відповідними положеннями. Зокрема, статтю 628 ЦК – частиною 3: «Умови договору, який укладається з фізичною особою-споживачем, не можуть суперечити засадам захисту прав споживачів».

Також цікавим є й те, як діють окремі принципи цивільного права (ст. 3 ЦК) у відносинах зі споживачами? Розглянемо, як реалізується принцип «свободи договору» у відносинах зі споживачами. Його змістом є такі права особи: вирішувати чи укладати договір, обирати контрагента, визначати умови договору з

урахуванням вимог ЦК, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості (ч. 1 ст. 627 ЦК). Частина 2 цієї ж статті наголошує: «У договорах за участю фізичної особи-споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів».

На нашу думку, редакція цієї частини потребує змін, оскільки буквально розуміння вказаного положення вимагає враховувати вимоги законодавства про захист прав споживачів. В Україні діють декілька десятків законів у цій сфері. Які саме враховувати? Для цього слід бути юристом чи радитись із професіоналом. Не треба ускладнювати правове регулювання, а слід спрощувати. Пропонуємо змінити редакцію ч. 2 ст. 627 ЦК і викласти її в такому змісті: «У договорах за участю фізичної особи-споживача враховуються основні засади захисту прав споживачів».

Питання захисту прав споживачів є складним через те, що споживач бере участь у різних сферах споживання – сфера торгівлі, сфера робіт та сфера послуг. Своєю чергою, указані сфери диференціюються. Особливо показовою є сфера послуг, яка за останні роки стрімко зростає. Достатньо пригадати, які можливості та пропозиції були в споживача-фізичної особи в 1991 році і зараз, у XXI столітті.

Погоджуємося з думкою професора Н. Федорченко, що першою ознакою договірних зобов'язань з надання послуг є те, що діяльність послугодавця не виражається в речовому результаті. Основним результатом при наданні послуг є результат нематеріального характеру, який не втілюється в жодну з матеріальних форм, однак, попри відсутність матеріальної форми, має економічну цінність і корисний ефект для замовника такої послуги» [9, с. 56]. Ці дві останні ознаки вказують, що кожна послуга має свою якість.

Як ми раніше зазначили, у цивільному праві існує презумпція «якості послуги» [10, с. 61]. Саме якість послуги залежить від виконавця, тому законодавець встановив правило про особисте виконання договору про надання послуги, дозволяючи змінювати це договором, однак відповідальним за порушення договору лишається виконавець (ст. 902 ЦК). Останній несе відповідальність за дії третіх осіб. Це є винятком із загального правила.

Як слушно зазначили професор Р. Б. Шишка та доцент А. С. Амеліна, «Послуги пов'язуються з особою, яка їх надає та здійснює відповідні дії чи діяльність. Тож до виконавця ставляться підвищені вимоги, які забезпечують професійність надання послуг та відповідність встановленим вимогам, умовам» [11, с. 538]. Усе це притаманно послугам за участю споживачів-фізичних осіб, а також і юридичних осіб. Наприклад, при наданні послуг із перевезень, а також медичних, освітніх тощо, вимагається наявність ліцензії в послугодавця. Держава контролює якість послуг через відповідні стандарти. Головне, щоб й основні послуги мали ці критерії якості. Послуга сьогодні – товар, який жваво продається. Однак, на відміну від традиційного товару, послуга не від'ємна від виконавця.

Як зазначили В. К. Федорченко та Н. В. Федорченко, «Наявність в них (фахівців туристичної сфери) правової культури підвищить якість послуг, що надаються та безпеку клієнтів» [12, с. 200]. З огляду на це й через специфіку послуги,

до виконавця, перш за все, мають пред'являтися вимоги, тому він мусить бути фахівцем своєї справи, а для цього слід мати відповідну освіту.

Проблема підготовки сучасних фахівців у сфері послуг в Україні є актуальною. Сьогодні слід визначати пріоритетні сфери послуг: медичні, освітні, комунальні, телекомунікаційні, а також послуги зв'язку тощо. Однак, це лише один бік проблеми. По-друге, слід навчати самого споживача, роз'яснювати його права і способи їх реалізації та захисту. Потрібний певний час, і не один рік. Тож підтримуємо точку зору про те, що підвищення споживчої грамотності громадян, уміння реалізовувати свої права та їх захищати, є одним зі шляхів вирішення наявних проблем [13, с. 281].

Слід вживати заходів для формування у споживача вмінь і навичок: 1) вчити кожного з громадян бути споживачем, 2) проводити навчання зі споживачами (навіть у школах), 3) розробити навчальні програми, 4) активізувати через громадські організації всіх охочих, 5) використовувати можливості глобальної мережі для організації навчання онлайн зі споживачами.

Головне – ефективність захисту прав споживачів в Україні можлива в разі спільної роботи як із підприємцями, так і з громадянами. Слід бачити за споживачем людину. Закони існують для людей і мають задовольняти їхні необхідні потреби в повсякденному житті.

Наявність в Україні системи споживання, складність відносин за участю споживачів потребує нових методів їх дослідження. Пропонуємо використовувати метод системного аналізу для дослідження відносин за участю споживачів. В літературі зазначають: «Під системним аналізом розуміють сукупність прийомів та методів для вивчення складних об'єктів – систем, що являють собою складну сукупність елементів, які взаємодіють між собою» [14, с. 59]. Отож у перспективі, можна дослідити окремо сфери споживання (торгівельну, робіт та послуг) за його допомогою. При цьому головну увагу зосереджувати на задоволенні потреб споживачів як учасників приватних відносин. Іншими словами, оскільки системності у відносинах зі споживачами викликає і відповідний метод дослідження.

Важливе місце у відносинах, які ми аналізуємо, посідає споживчий договір. Приєднуємося до позиції професора В. Васильєвої в питанні про необхідність закріплення в ЦК категорії «споживчий договір» зі збереженням спеціального закону [15, с. 19]. Тому в найближчій перспективі можна доповнити чинний ЦК положеннями про споживчий договір в окремій главі такого змісту: 1) визначення цього договору як договірної конструкції; 2) перелік видів споживчих договорів; 3) істотні умови договору, форма, права та обов'язки сторін, відповідальність, зміна та розірвання договору.

Цікавим є питання про кваліфікацію споживчого договору та його місце серед інших суміжних договорів. Погоджуємося з І. І. Банасевич про існування самостійного типу цивільно-правових договорів – споживчих договорів [4, с. 79]. Вважаємо, що виокремлення цього договору в окрему главу ЦК України буде свідчити про його важливість для суспільства. З огляду на це, можна констату-

вати: споживчий договір віддзеркалює ознаки відносин за участю споживача - фізичної особи. Усі вказані приклади доводять таке: у відносинах за участю споживачів-фізичних осіб *елемент «захисту прав слабкої сторони»* має переважне значення (курсив – У. І.). Одночасно він є ознакою, яка кваліфікує зазначені приватні відносини. Вказане виокремлює цей вид цивільних відносин серед інших. Законодавець вживає заходи для «вирівнювання» вразливості споживача - фізичної особи. Досягається рівність цієї особи серед інших учасників цивільних відносин.

Щодо кваліфікації вказаного договору. «Споживчий договір» має ознаку, яка впливає з його назви і вказує на суть цивільних відносин, що виникають. Слід також зауважити, що споживчий договір є універсальною договірною конструкцією, яка поєднує в собі договори різної спрямованості – передачі майно у власність, у користування, на виконання роботи чи надання послуги. Цього вимагають потреби споживача – фізичної особи. Суть споживання є широкою й охоплює всі майнові та немайнові потреби споживача. Вважаємо, слід змінити акцент зі споживання як процесу, на людину-споживача. Подібно до законодавства ЄС в Україні, з 2017 року в Україні діє Закон «Про споживче кредитування» [16]. Разом із його важливістю, слід вказати на недолік. Наприклад, ст. 4 Закону має назву «Законодавство про споживче кредитування». Іншими словами, указаний закон формує своє законодавство. Такий підхід для споживача, ускладнює реалізацію його прав. Доцільно вилучити її зі змісту і керуватися ч. 2 ст. 2 «Законодавство про захист прав споживачів» Закону України «Про захист прав споживачів»: «Особливості захисту прав споживачів фінансових послуг визначається відповідними законами». Як ми бачимо, питання захисту прав фізичних осіб-споживачів в Україні є системним.

До проблем у сфері захисту прав споживачів в Україні належить відсутність єдиного підходу до визначення розміру санкцій за порушення прав споживача. Зокрема, через розгалуженість нормативних актів у цій сфері виникає потреба у відповідних положеннях. Більш жорсткі санкції містяться в Законі України «Про захист прав споживачів» та Законі України «Про ринок природного газу» [8; 17]. У другому акті в більшості йдеться про порушення з боку газових компаній. Наведено перелік порушень (шістнадцять) (ст. 59) та перелік санкцій – чотири. Санкції застосовуються до суб'єктів ринку природного газу (окрім споживачів) за ч. 4 ст. 59 Закону. Маємо приклад належного регулювання, впливу на виконавців вказаних послуг.

Щодо інших видів послуг, ситуація гірша. У типовому договорі з надання послуги з управління багатоквартирним будинком відсутні чіткі санкції для управлінської компанії [18]. Аналогічно й у типовому договорі з колективним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення [19]. Слід додати до змісту цих договорів розміри санкцій для виконавців послуг. Наприклад, за порушення якості послуги – штраф 50 відсотків від вартості послуги. Позитивним є те, що для споживача визначена межа пені – не більше 100 відсотків загальної суми боргу.

Окреме важливе місце посідає питання юридичних гарантій здійснення прав споживача. На наше переконання, виконання зобов'язань сторін за договором забезпечене комплексом правових гарантій загального, типологічного та інституціонального рівнів. Особливо це стосується договорів споживчого спрямування, де споживач є слабкою стороною. Такі гарантії забезпечено загальними положеннями про виконання договорів та договорів, типу купівлі-продажу, зокрема Законом України «Про захист прав споживачів» а також правилами торгівлі для окремих підвидів роздрібної торгівлі [20, с. 126-127].

Зважаючи на такий підхід, можна за аналогією знайти гарантії здійснення прав споживачів у договорах підрядного типу та послуг. Принцип один – діє триступенева реалізація відповідних відносин, де є споживач – фізична особа. Для повноти слід додати й гарантії здійснення прав споживачів при укладанні договорів та відповідальності за порушення їхніх прав. Іншими словами, слід вести мову про гарантії здійснення прав споживача при їх: 1) виникненні; 2) здійсненні; 3) припиненні. Як видно, питання є складним чи комплексним.

Щодо гарантій здійснення прав споживачів при виконанні договору підрядного типу можна вказати таке: подібно, як і в купівлі-продажу, діють гарантії на рівні загальних положень про виконання договорів та договорів підрядного типу (Гл. 61 ЦК), положення Закону України «Про захист прав споживачів», правилами побутового обслуговування. Аналогічно й для договорів про надання послуг: загальні положення про виконання договорів та договорів, типу з надання послуг (Гл. 63 ЦК), положення Закону України «Про захист прав споживачів», а також окремі закони, що відносяться до певних видів послуг: «Про вищу освіту», «Про житлово-комунальні послуги», «Про туризм», «Споживче кредитування» тощо.

Через те що в послугах існує чи не найбільша кількість нормативних актів, слід окремо проводити їх аналіз на дотримання гарантій прав споживачів. Пропонуємо це робити в залежності від видів відносин зі споживачами: а) торгівельна діяльність; б) майновий найм, роботи та послуги, в) е-комерція.

Окремо слід звернути увагу на захист прав споживачів у країнах Заходу. Можна виділити такі етапи правового регулювання цих відносин у країнах Європейського Союзу за останні двадцять років:

1 етап – внесення змін до національного законодавства країн ЄС на виконання Директив 97/7/ЕГ від 20.05.1997 р. та 1999/44/ЕГ від 25.05.1999 р. у сфері відносин зі споживачами. Зокрема, у Німеччині зміни до НЦУ (Німецького цивільного уложення) до Кн. 2 «Зобов'язальне право».

2 етап – внесення змін до Європейського цивільного кодексу. Є положення про укладання правочинів зі споживачами поза торгівельних приміщень (ст. 9).

3 етап – розробка Модельних правил європейського приватного права. Містить розділ 1 «Інформаційні обов'язки щодо споживача». Мають рекомендаційний характер.

4 етап – у 2021 році набуття чинності Закону «Про права споживачів». Слід звернути увагу на назву. На відміну від вітчизняного подібного закону, ідея полягає в тому, що споживач рівний серед інших учасників приватних відносин.

Такий підхід є логічним та продуктивним. Як слушно вказали Д. Фелан та Л. О'Фаррел, відбувається модернізація регулювання законодавства про споживчі договори за сорок років у ЄС [5]. Викликає інтерес схема вказаного закону. Останній передбачає введення в дію трьох директив (ЄС): Директиву (ЄС) 2019/770 «Про контракти на поставку цифрового контенту та послуг», Директиву (ЄС) 2019/771 «Про контракти на продаж товарів», Директиву (ЄС) 2019/2161 «Про більш ефективне застосування та модернізацію правил ЄС з захисту прав споживачів» [5]. Маємо приклад належного врегулювання відносин у сфері споживачів – від окремого регулювання до загального. При цьому останнє є диференційованим. За словами вказаних авторів, однією з реформ є «чорний список» стандартних договірних умов, який буде несправедливо нав'язувати в майбутньому споживачам. Цей, так званий, «список» містить умови контрактів, які завжди є несправедливими [5]. Іншими словами, через передбачення можливих зловживань при укладанні договорів зі споживачами підприємцям обмежена така можливість.

В Україні пішли іншим шляхом. На першому етапі прийняли Закон «Про захист прав споживачів» і далі почали формувати законодавство про захист прав споживачів через прийняття окремих законів та нормативних актів у сферах торгівлі, робіт та послуг. Відмінність від країн ЄС в тому, що вони протягом тривалого часу створювали сучасну модель регулювання відносин зі споживачами. Вітчизняна модель, на жаль, не є досконалою, тому слід використовувати позитивний досвід європейських країн та ЄС. Основна ідея полягає в тому, щоби крокувати «в ногу з часом». Іншими словами, регулювати ті відносини, що є в житті сьогодні, і думати про майбутнє.

Належним прикладом врахування інтересів українських споживачів у цей складний час є положення Закону України «Про особливості регулювання на ринку природного газу та у сфері теплопостачання під час дії воєнного стану та подальшого відновлення їх функціонування» від 1.01.2023 року № 2479-IX [21]. Він увів мораторій на підвищення цін (тарифів) у цих важливих сферах. Це приклад захисту споживачів з боку держави та реалізація положень ч. 3 ст. 42 Основного закону України.

Висновки. Відповідно до розглянутого, доходимо таких висновків. У цивільних відносинах за участю споживачів-фізичних осіб елемент «захисту прав слабкої сторони» має переважне значення. Необхідно визначити в законодавстві принципи «захисту прав споживачів» та визнати існування презумпції «захисту прав споживачів». Чинне законодавство потребує змін з метою посилення захисту прав споживачів.

На захист прав споживачів в Україні впливає багато чинників. У Європейському Союзі захист прав споживачів посідає першочергове місце. Головне, що акцент робиться на фактичних відносинах зі споживачами. Такий метод регулювання є сучасним, прагматичним та вартим для запозичення в Україні. Надалі доцільно проаналізувати стан правового регулювання відносин за участю споживачів у сфері послуг зв'язку, а також медичних і комунальних послуг. Враховуючи їх важливість та значення для суспільства та держави у цей складний час.

Використані джерела:

1. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року. Схвалена розпорядженням КМУ від 29.03.2017 р. № 217-р. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#Text>. (дата звернення: 05.05.2023)
2. Степанкова І. М. Захист прав споживачів у сфері туристичних послуг. *Частина цивільистики*. 2017. С. 53-57.
3. Яновицька Г. Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні : дис. ... д.ю.н. – 12.00.03. Львів, 2021. 439 с.
4. Банасевич І. І. Споживчий договір: поняття та ознаки. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2018. Випуск 5. Том 1. С. 76-80.
5. David Phelan, Laura O'Farrell. Scheme of the Consumer Rights Bill. 2021 URL : <https://hayes-solicitors.ie/News/Scheme-of-the-Consumer-Rights-Bill-2021>. (дата звернення: 05.05.2023)
6. Рішення Конституційного суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 ст. 1, ст. 11, частини восьмої ст. 18, частини третьої ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої ст. 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) Справа № 1-26/2011 від 10.11.2011 р. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11#Text>. (дата звернення: 05.05.2023)
7. Christian von Bar, Eric Clive, Paul Varul The notion and the purposes of DCFR / Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law. Draft Common Frame of reference (DCFR). Full Edition. Prepared by the Study Group on a European Civil Code and the Research Group on EC Private Law (Acquis Group) / Ed. by Christian von Bar and Eric Clive. Vol. I - VI. Munich, 2009. 649 p.
8. Про захист прав споживачів: Закон України від 19.11.2022 р. № 1023-XII. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>. (дата звернення: 05.05.2023)
9. Федорченко Н. Договірні зобов'язання з надання послуг у вітчизняному праві: розвиток та перспективи. *Право України*. 2019. № 2. С. 44-59.
10. Утехін І. Б. Якість послуг за договором у цивільному праві/ Університетські наукові записки. *Часопис Хмельницького університету управління та права*. 2010. Вип. 4. С. 57-61.
11. Цивільне право України: підручник. 3-є вид., перероб і доп. У 2-х частинах / За ред. проф. Р. Б. Шипки. Ч. 2. Особлива. Київ : Ліра-К, 2022. 948 с.
12. Федорченко В. К., Федорченко Н. В. Формування правової культури фахівців туристичної сфери. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2020. № 1. Т. 27. С. 188-204.
13. Пучковська І. Й., Біляєв О. О., Янищен, Уразова Г. О. Ефективність системи захисту прав споживачів при купівлі товарів в інтернет-магазинах. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2021. №1. Т. 28. С. 267-285.
14. Лудченко О. А., Лудченко Я. О., Примак Т. О. Основи наукових досліджень: навч. посібник. Київ : Знання, 2000. 114 с.
15. Васильєва В. А. Проблеми регулювання цивільно-правового договору: теоретичні а практичні аспекти. *Право України*. 2019. № 2. С. 14-24.

16. Про споживче кредитування: Закон України від 06.05.2023 р. № 1734-VIII. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>. (дата звернення: 07.05.2023)

17. Про ринок природного газу: Закон України від 01.01.2023 р. № 329-VIII. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/329-19#Text>. (дата звернення: 05.05.2023)

18. Типовий договір про надання послуги з управління багатоквартирним будинком. Затверджено постановою КМУ від 05.09.2018 р. № 712. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/712-2018-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 05.05.2023)

19. Типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (без обслуговування внутрішньо будинкових систем). Затверджено постановою КМУ від 02.02.2022 р. № 85. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/690-2019-%D0%BF#n19>. (дата звернення: 05.05.2023)

20. Утехін І. Б. Виконання договорів з передачі майна у власність : монографія. Чернівці, Місто, 2015. 272 с.

21. Про особливості регулювання на ринку природного газу та у сфері теплопостачання під час дії воєнного стану та подальшого відновлення їх функціонування: Закон України від 01.01.2023 року № 2479-IX. [Електронний ресурс] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2479-20#Text>. (дата звернення: 05.05.2023)

References:

1. Kontsepsiia derzhavnoi polityky u sferi zakhystu prav spozhyvachiv na period do 2020 roku. Skhvalena rozporiadzhenniam KМУ vid 29.03.2017 r. № 217-r. (2017). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#Text>. [in Ukrainian]

2. Stepankova, I. M. (2017) Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi turystychnykh posluh. *Chasopys tsyvilistyky – Journal of Civil Studies*, 53-57. [in Ukrainian]

3. Yanovytska, H. B. (2021) Tsyvilno-pravovi zasoby zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini. *Doctor's thesis*. Lviv. [in Ukrainian]

4. Banasevych, I. I. (2018) Spozhyvchyi dohovir: poniattia ta oznaky. *Naukovi visnyk publichnoho ta pryvatnoho prava – Scientific bulletin of public and private law, issue 5, vol. 1*, 76-80. [in Ukrainian]

5. David Phelan, Laura O'Farrell Scheme of the Consumer Rights Bill (2021) . URL : <https://hayes-solicitors.ie/News/Scheme-of-the-Consumer-Rights-Bill-2021>. [in English].

6. Rishennia Konstytutsiinoho sudu Ukrainy u spravi za konstytutsiinym zve mneniam hromadianyna Stepanenka Andriia Mykolaiovycha shchodo ofitsiinoho tlu machennia polozhen punktiv 22, 23 st. 1, st. 11, chastyny vosmoist. 18, chastyny tretioist. 22 Zakonu Ukrainy «Pro zakhyst prav spozhyvachiv» u vzaiemozviazku z polozhenniamy chastyny chetvertoi st. 42 Konstytutsii Ukrainy (sprava pro zakhyst prav spozhyvachiv kredytnykh posluh). Sprava № 1-26/2011 vid 10.11.2011 r. (2021). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11#Text>. [in Ukrainian]

7. Christian, von Bar, Eric, Clive, Paul, Varul (2009) The notion and the purposes of DCFR / *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law. Draft Common Frame of reference (DCFR)*. Full Edition. Prepared by the Study Group on a European Civil Code and

the Research Group on EC Private Law (Acquis Group) / Ed. by Christian von Bar and Eric Clive. Vol. I - VI. Munich. [in English].

8. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 19.11.2022 r. № 1023-KhII. (2022). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>. [in Ukrainian]

9. Fedorchenko, N. (2019) Dohovirni zobov'iazannia z nadannia posluh u vitchyznianomu pravi rozvytok ta perspektyvy. *Pravo Ukrainy - Law of Ukraine*, 2, 44-59. [in Ukrainian]

10. Utiokhin, I. B. (2010) Yakist posluh za dohovorom u tsyvilnomu pravi/ Universytetski naukovy zapysky. *Chasopys Khmelnytskoho universytetu u pravlinnia ta prava - Journal of the Khmelnytskyi University of Management and Law*, issue 4, 57-61. [in Ukrainian]

11. Tsyvilne pravo Ukrainy: pidruchnyk. 3-e vyd., pererob i dop. (Part 1-2; Part. 2. Osoblyva) (2022) / R. B. Shyshky (Ed.). Kyiv : Lira-K. [in Ukrainian]

12. Fedorchenko, V. K., Fedorchenko, N. V. (2020) Formuvannia pravovoi kultury fakhivtsiv turystychnoi sfery. *Visnyk Natsionalnoi akademii pravovykh nauk Ukrainy - Bulletin of the National Academy of Legal Sciences of Ukraine*, 27, 1, 188-204. [in Ukrainian]

13. Puchkovska, I. Y., Biliaiev, O. O., Yanyshen, Urazova, H. O. (2021) Efektyvni systemy zakhystu prav spozhyvachiv pry kupivli tovariv v interenet-mahazynakh. *Visnyk Natsionalnoi akademii pravovykh nauk Ukrainy - Bulletin of the National Academy of Legal Sciences of Ukraine*, vol. 28, 1, 267-285. [in Ukrainian]

14. Ludchenko, O. A., Ludchenko, Ya. O., Prymak, T. O. (2000) *Osnovy naukovykh doslidzhen : navch. posibnyk*. Kyiv : Znannia. [in Ukrainian]

15. Vasylieva, V. A. (2019) Problemy rehuliuвання tsyvilno-pravovoho dohovoru: teoretychni a praktychni aspekty. *Pravo Ukrainy - Law of Ukrainian*, 2, 14-24. [in Ukrainian]

16. Pro spozhyvche kredyтування: Zakon Ukrainy vid 06.05.2023 r. № 1734-VIII. (2023). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>. [in Ukrainian]

17. Pro rynek pryrodnoho hazu: Zakon Ukrainy vid 01.01.2023 r. № 329-VIII. (2023) [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/329-19#Text>. [in Ukrainian]

18. Typovy dohovor pro nadannia posluhy z upravlinnia bahatokvartyrnym budynkom. Zatverdzheno postanovoiu KМУ vid 05.09.2018 r. № 712. (2018). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/712-2018-%D0%BF#Text>. [in Ukrainian]

19. Typovy dohovor z indyvidualnym spozhyvachem pro nadannia posluh z tsentralizovanoho vodopostachannia ta tsentralizovanoho vodovidvedennia (bez obsluhu vuvannia vnutrishno budynkovykh system). Zatverdzheno postanovoiu KМУ vid 02.02.2022 r № 85. (2022). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/690-2019-%D0%BF#n19>. [in Ukrainian]

20. Utiokhin, I. B. (2015) *Vykonannia dohovoriv z peredachi maina u vlasnist. Mono hrafii*. Chernivtsi, Misto. [in Ukrainian]

21. Pro osoblyvosti rehuliuвання na rynku pryrodnoho hazu ta u sferi teplopostachannia pid chas dii voiennoho stanu ta podalshoho vidnovlennia yikh funktsiiuvannia: Zakon Ukrainy vid 01.01.2023 roku № 2479-IX. (2023). [Electronic resource] N. p. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2479-20#Text>. [in Ukrainian]

Стаття надійшла до редакції 08.05.2023

Utekhin I., Candidate of Law, Associate Professor, Private Higher Education Institution Bukovynian University (Chernivtsi, Ukraine)

PROTECTION OF CONSUMERS IN UKRAINE AND EUROPEAN UNION : THE MODERN STATE AND PROSPECTS

The article is sanctified to research of question of protection of rights of consumers on the legislation of Ukraine and European Union. It is indicated, that the necessity of protection of consumer rights is predefined him by vulnerable position among other participants of civil relations. A task to remove this inequality appears before a legislator. The protection of consumers in a civil law it follows to understand in wide sense, through that that he simultaneously is the consumer of commodities, works and services. The legal adjusting of these relations is difficult through existence of numerous laws. There are objective and subjective reasons of imperfection of home legislation in the field of the protection of consumers. The analysis of separate normative acts is conducted in the field of indicated. Defects are educed and making alteration is offered for the improvement of the state of adjusting. Position is pulled out about the necessity of legal decision of principles of "protection of consumers" for a legislation. It follows to co-ordinate the operating acts of civil legislation with these principles. It is necessary to complement the operating Civil code of Ukraine positions "About a consumer agreement" in separate to Head. He is the special contractual construction that has own characterizing signs. Main from them is that he has "consumer" character. His essence is satisfaction of the personal and property necessities of person. A consumer agreement embraces in itself the sale of commodities, наїм of property, implementation of works and grant of services. Has complex character unlike ordinary exchange agreements is a purchase-sale, delivery, mine and others like that. Separate is question and responsibility for violation of consumer agreements. It is different from exchange agreements. For consumer agreements there is an increase responsibility in the field of the grant of services. There are legal guarantees of protection of consumers in case of occurring, realization and stopping of their rights. It is necessary to admit "presumption of protection of consumers" in a civil law. The experience of the EU in solving problems of legal protection of consumer rights is studied. Four stages of legal regulation of relations with the participation of consumers in EU countries are defined. The features of each of the stages are indicated. The EU Law "On Consumer Rights" of 2021 was considered, and its features were determined. It has been proven that the legal regulation of relations with the participation of consumers in the EU takes place from individual to general. At the same time, the latter is differentiated. In the future, it is possible to explore relations with the participation of consumers in the field of communication services, medical and communal, taking into account current conditions.

Keywords: consumer, principles of "consumer protection", presumption, consumer contract, model contract, liability for violation of consumer rights.