

Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).

Спеціальність – 281.

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 2.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.10>

УДК 351

О. Л. Бобось,

к. вет. н., здобувач наукового ступеня доктора наук з “Публічного управління та адміністрування”, ВНЗ “Міжрегіональна Академія Управління персоналом”

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-1827-5640>

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ САМОРЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ДОСВІД КРАЇН ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

O. Bobos,

PhD in Veterinary Sciences, Doctoral candidate,

University “Interregional Academy of Personnel Management”

ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF SELF-REGULATION IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION: THE EXPERIENCE OF THE COUNTRIES OF THE EUROPEAN UNION

Стаття присвячена аналізу ефективності саморегулювання захисту прав споживачів з акцентом на гнучкість та швидкість реагування, використовуючи досвід країн Європейського Союзу. Підкреслені ключові аспекти саморегулювання, такі як довіра споживачів, співпраця з урядовими органами, прозорість процесів та охоплення галузі. Аналізуються переваги та недоліки цього підходу, його вплив на взаємодію з громадськістю та результативність захисту прав споживачів. З'ясовано, наскільки саморегулювання може впливати на вирішення сучасних викликів, пов'язаних зі швидкими змінами на ринку та інноваціями. Крім того, стаття намагається знайти оптимальний баланс між саморегулюванням та державним регулюванням для забезпечення ефективного захисту прав споживачів в умовах

економічного середовища. В рамках дослідження вивчаються практичні випадки та приклади із Європейського Союзу, де саморегулювання відіграє важливу роль у забезпеченні захисту прав споживачів. Аналізуються результати впровадження саморегулювання, його вплив на рівень безпеки продукції та якості послуг, а також сприяння створенню конкурентоспроможного та довіреного ринкового середовища. Визначено акцент на важливості довіри споживачів до саморегулювання та відповідальності галузевих гравців за виконання встановлених стандартів. Окрема увага приділяється взаємодії між саморегулюванням та державним регулюванням, а також потребі в ефективних механізмах моніторингу та оцінки результатів. У висновках робляться важливі висновки, щодо можливостей та обмежень саморегулювання у сфері захисту прав споживачів. Підкреслюється необхідність забезпечити збалансований підхід, який об'єднує гнучкість та швидкість реагування з відповідальністю, контролем та дотриманням високих стандартів захисту прав споживачів. Ця стаття спрямована на сприяння обговоренню та вдосконаленню механізмів захисту прав споживачів в умовах сучасного ринкового середовища. Стаття присвячена глибокому аналізу ефективності саморегулювання в області захисту прав споживачів, з фокусом на гнучкості та швидкості реагування, використовуючи досвід країн Європейського Союзу. Автором підкреслено ключові аспекти саморегулювання, такі як довіра споживачів, співпраця з урядовими органами, прозорість процесів та охоплення галузі.

The article is devoted to the analysis of the effectiveness of self-regulation of consumer rights protection with an emphasis on flexibility and speed of response, using the experience of the countries of the European Union. Key aspects of self-regulation are highlighted, such as consumer confidence, cooperation with government bodies, transparency of processes and industry outreach. The advantages and disadvantages of this approach, its impact on interaction with the public and the effectiveness of consumer rights protection are analyzed. The extent to which self-regulation can influence the solution of modern challenges associated with rapid changes in the market and innovations is clarified. In addition, the article tries to find the optimal balance between self-regulation and state regulation to ensure effective protection of consumer rights in the economic environment. The study examines practical cases and examples from the European Union, where self-regulation plays an important role in ensuring the protection of consumer rights. The results of the

introduction of self-regulation, its impact on the level of product safety and quality of services, as well as the promotion of a competitive and trusted market environment are analyzed. Emphasis is placed on the importance of consumer confidence in self-regulation and the responsibility of industry players for the fulfillment of established standards. Particular attention is paid to the interaction between self-regulation and state regulation, as well as the need for effective mechanisms for monitoring and evaluating results. The conclusions draw important conclusions about the possibilities and limitations of self-regulation in the field of consumer rights protection. The need to ensure a balanced approach that combines flexibility and speed of response with responsibility, control and compliance with high standards of consumer protection is emphasized. This article is aimed at promoting the discussion and improvement of consumer protection mechanisms in the conditions of the modern market environment. The article is devoted to an in-depth analysis of the effectiveness of self-regulation in the field of consumer rights protection, with a focus on flexibility and speed of response, using the experience of the countries of the European Union. The author highlights key aspects of self-regulation, such as consumer trust, cooperation with government agencies, process transparency, and industry coverage.

Ключові слова: саморегулювання, захист прав споживачів, гнучкість, швидкість реагування, Європейський Союз, довіра споживачів.

Keywords: self-regulation, protection of consumer rights, flexibility, responsiveness, European Union, consumer trust.

Постановка проблеми. Проблема полягає в тому, як забезпечити належний рівень захисту прав споживачів у сучасному економічному середовищі, де швидкість змін і інновацій вимагає гнучких та оперативних відповідей. Традиційні механізми державного регулювання можуть бути обмеженими в ефективності через свою складність та тривалість процесів. У цьому контексті виникає запитання, чи може саморегулювання, засноване на гнучкості та швидкості реагування галузевих гравців, бути ефективним інструментом захисту прав споживачів. Проте виникають сумніви стосовно його можливих обмежень, недоліків та потреби в контролі, щоб уникнути знехтування інтересами споживачів та відсутності відповідності встановленим стандартам. Проблема полягає в знаходженні оптимального балансу між

гнучкістю та ефективністю саморегулювання та забезпеченням найвищого ступеня захисту прав споживачів у швидкозмінному та конкурентному ринковому середовищі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми переваг та недоліків саморегулювання у сфері захисту прав споживачів: досвід країн європейського союзу досліджували такі наковці, як: Н. Д'ячкова, В. Микуляк, Н. Притульська, А. Лига та інші.

Мета статті. Мета статті полягає в аналізі ефективності саморегулювання в сфері захисту прав споживачів, зокрема з урахуванням гнучкості та швидкості реагування, на основі досвіду країн Європейського Союзу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Саморегулювання в сфері захисту прав споживачів є одним з ключових аспектів, що формує ринкові відносини в країнах Європейського Союзу. Ця концепція передбачає створення системи, в якій учасники ринку (наприклад, компанії та асоціації) приймають на себе відповідальність за встановлення та дотримання стандартів та правил, спрямованих на захист інтересів споживачів, без прямого державного втручання.

Саморегулювання може призвести до більш ефективних і гнучких механізмів регулювання, але й несе із собою певні ризики. Досвід країн Європейського Союзу демонструє як позитивні, так і негативні сторони цього підходу.

Варто зазначити основні переваги саморегулювання у сфері захисту прав споживачів:

– *гнучкість і швидкість реакції:* саморегулювання дозволяє індустрії швидко реагувати на зміни в ринкових умовах та споживчих вимогах. Вона може забезпечити оперативне внесення змін до стандартів та практик для покращення захисту прав споживачів;

– *експертність і внутрішні знання:* галузеві організації можуть мати глибокі знання про конкретний сектор ринку та його особливості, що дозволяє розробляти ефективні рекомендації та стандарти;

– *вартість*: саморегулювання може бути вартісна-ефективним підходом до захисту прав споживачів, оскільки воно може уникнути надмірної бюрократії та витрат, пов'язаних з державним регулюванням;

– *залучення громадськості*: саморегулювання може включати споживачів у процес встановлення стандартів та правил, що дозволяє забезпечити більший зворотний зв'язок та підтримку з боку споживачів [5, с.22-36].

Доречно зауважити на думку вченого Н. Д'ячкова, що недоліки саморегулювання у сфері захисту прав споживачів:

– *конфлікт інтересів*: індустріальні організації можуть виступати як сторони зі суперечливими інтересами – їм може бути вигідно встановлювати менш жорсткі стандарти або відкладати впровадження заходів, спрямованих на захист споживачів;

– *відсутність санкцій*: недоліком саморегулювання є те, що відсутність вищого органу, який би надавав санкції за порушення стандартів, може призвести до невиконання домовлених правил;

– *нерівність*: існує ризик, що саморегулювання може призвести до нерівності в захисті прав споживачів, оскільки не всі галузі можуть однаково ефективно здійснювати цей підхід;

– *відсутність широкого охоплення*: не всі компанії можуть бути зацікавлені в саморегулюванні, особливо в тих випадках, коли вони домінують на ринку або не бажають відмовлятися від вигід, пов'язаних із зменшенням стандартів [3, с.19-24].

Отже, саморегулювання у сфері захисту прав споживачів має певні переваги, але йому притаманні певні недоліки. Важливо збалансувати ці фактори та забезпечити ефективний механізм контролю, щоб забезпечити адекватний рівень захисту прав споживачів.

Необхідно звернути увагу, що на думку вченого В. Хижняка [7], що з досвіду країн Європейського Союзу можна виділити конкретні приклади та сценарії впровадження саморегулювання в сфері захисту прав споживачів:

– *прозорість та стандартизація продукції*: в деяких країнах ЄС галузеві організації разом з урядовими структурами працюють над розробкою та встановленням стандартів якості та безпеки продукції. Наприклад, Європейська комісія спільно з індустрією може розробляти добровільні стандарти для продукції, що сприяє підвищенню рівня захисту прав споживачів;

– *рекламні стандарти*: саморегулювання також застосовується для контролю за рекламою та маркетинговими практиками. Наприклад, у багатьох країнах ЄС існують галузеві організації, які моніторять рекламу з метою забезпечення її правдивості та відповідності стандартам;

– *системи вирішення спорів*: деякі країни ЄС встановлюють механізми саморегулювання для вирішення спорів між споживачами та компаніями. Це може включати створення галузевих арбітражних органів або систем медіації для швидкого та ефективного вирішення суперечок;

– *маркування та інформування*: деякі країни ЄС сприяють саморегулюванню в сфері маркування продукції, зокрема щодо вказання складу, дати виготовлення, терміну придатності та інших важливих деталей на упаковці товарів;

– *споживча освіта*: галузеві організації в ЄС також можуть співпрацювати з урядовими органами для проведення інформаційних кампаній та навчальних заходів для споживачів щодо їхніх прав та обов'язків.

Однак важливо враховувати, що саморегулювання не завжди є повністю ефективним і може потребувати додаткового контролю та нагляду з боку держави. Реальний вплив саморегулювання на захист прав споживачів залежить від рівня взаємодії між галузевими гравцями, громадськістю та державними органами.

Слід додати, що саморегулювання у сфері захисту прав споживачів може мати позитивні ефекти, але водночас потребує уважного моніторингу та контролю, щоб забезпечити належного рівня захисту прав споживачів у всіх галузях.

Необхідно звернути увагу на думку В. Микуляка [1], який вважає, що саморегулювання у сфері захисту прав споживачів відіграє ключову роль у

багатьох країнах Європейського Союзу. Воно дозволяє галузям встановлювати власні стандарти якості та обслуговування, при цьому намагаючись забезпечити інтереси споживачів. Саморегулювання може бути альтернативою державному регулюванню або ж доповнювати його, створюючи гармонійну систему захисту прав споживачів. Однак, як і будь-який підхід, саморегулювання має свої переваги та недоліки. Давайте розглянемо деякі практичні приклади на основі досвіду країн ЄС.

Таблиця 1. Переваги та недоліки саморегулювання у захисті прав споживачів у країнах ЄС

| Назва | Переваги | Недоліки |
|---|---|---|
| Велика Британія (Асоціація рекламодавців) | <ul style="list-style-type: none"> – швидке реагування на скарги споживачів; – професійна оцінка якості послуг | <ul style="list-style-type: none"> – немає юридичної сили санкцій; – інтереси бізнесу можуть переважати над інтересами споживачів |
| Німеччина (Система TÜV) | <ul style="list-style-type: none"> – високі стандарти контролю якості товарів; – визнані стандарти на міжнародному рівні | <ul style="list-style-type: none"> – вартість сертифікації може бути високою для малого бізнесу |
| Франція (Професійні спілки у сфері торгівлі) | <ul style="list-style-type: none"> – зміцнення відносин між бізнесом та споживачами; – можливість просування якісних продуктів на ринок | <ul style="list-style-type: none"> – відсутність єдиних стандартів для всіх учасників ринку; – можливість лобіювання великих компаній |
| Італія (Об'єднання виробників харчових продуктів) | <ul style="list-style-type: none"> – підвищення довіри до продуктів “Made in Italy” – прозорість процесів виробництва | <ul style="list-style-type: none"> – відсутність контролю з боку державних органів; – ризик конфлікту інтересів |

Складено та узагальнено на основі аналізу джерела [5, с.22-33].

Таким чином, що саморегулювання у сфері захисту прав споживачів у різних країнах ЄС має свої специфічні переваги та недоліки. З одного боку, це дозволяє галузям швидко адаптуватися до змін, створюючи гнучкі механізми реагування на скарги споживачів та встановлюючи професійні стандарти якості. З іншого боку, існує ризик, що комерційні інтереси можуть мати вагу у прийнятті рішень, що може підірвати інтереси та права споживачів.

Крім цього, для ефективного саморегулювання важливо, щоб професійні об'єднання та асоціації були дійсно представницькими, та щоб вони працювали у тісній взаємодії з державними органами та громадськістю. Така співпраця

забезпечить ефективний захист прав споживачів, з одного боку, та розвиток галузі, з іншого. Кожна країна, на прикладі якої розглядались переваги та недоліки саморегулювання, демонструє унікальний підхід до цього питання, який формується на основі національних особливостей, історії та культурних традицій. Тому, враховуючи цей досвід, кожна країна повинна адаптувати систему саморегулювання до своїх специфічних умов, щоб досягти оптимального балансу між інтересами бізнесу та споживачів.

Варто погодитись з думкою Л. Саванеця [6], який вважає що гнучкість і швидкість саморегулювання також можуть мати свої обмеження та ризики:

– *брак обов'язковості*: якщо стандарти, розроблені галузевими організаціями, є добровільними, це може призвести до нерівного дотримання їх різними учасниками ринку. Ті, хто не хоче дотримуватися стандартів, можуть використовувати це як можливість знизити якість своєї продукції чи послуг;

– *конфлікт інтересів*: галузеві організації можуть зацікавити в переважанні власних користей перед захистом інтересів споживачів. Це може призвести до зниження стандартів або відсутності належного контролю.

– *необхідність нагляду*: важливо мати механізми нагляду, щоб переконатися, що саморегулювання діє на користь споживачів і відповідає їхнім потребам. Без належного контролю може виникнути ризик використання саморегулювання виключно в інтересах галузі;

– *довіра споживачів*: центральною частиною саморегулювання є довіра споживачів до галузевих організацій і стандартів, які вони розробляють. Якщо споживачі не мають довіри до цих організацій або сумніваються у їхній незалежності, то ефективність саморегулювання може бути обмеженою;

– *взаємодія з урядовими органами*: в деяких випадках, саморегулювання може бути успішним лише тоді, коли воно доповнюється або підтримується державними органами. Важливо мати механізми співпраці між галузевими організаціями та урядовими структурами, щоб забезпечити ефективний контроль і дотримання стандартів;

– *прозорість та відповідальність*: якщо саморегулювання базується на прозорих процесах розробки стандартів та враховує відповідальність за їх

дотримання, це може зміцнити довіру споживачів та забезпечити високий стандарт захисту прав;

– *охоплення всієї галузі*: для досягнення максимальної ефективності, саморегулювання повинно охоплювати всю галузь, а не обмежуватися лише деякими компаніями чи сегментами ринку. Важливо забезпечити широкий інтерес та участь усіх учасників;

– *моніторинг та оцінка*: регулярний моніторинг та оцінка ефективності саморегулювання є ключовими компонентами. Це дозволяє визначити, наскільки ефективно досягаються поставлені цілі та вчасно реагувати на проблеми чи порушення;

– *громадський зворотний зв'язок*: залучення громадськості та представників споживачів до процесу розробки стандартів може сприяти підвищенню довіри та легітимності саморегулювання.

Отже, варто наголосити, що гнучкість і швидкість реагування, що супроводжують саморегулювання, можуть бути цінними інструментами для забезпечення захисту прав споживачів. Але вони також потребують ретельного виваження, контролю та співпраці між різними зацікавленими сторонами.

Окрім цього, щоб максимально використовувати переваги гнучкості і швидкості саморегулювання, важливо збалансувати цей підхід з необхідністю забезпечити належний рівень захисту прав споживачів. Гнучкість має супроводжуватися відповідальністю, а швидкість реакції – додатковим контролем та механізмами забезпечення відповідності стандартам [4].

Таким чином, саморегулювання у сфері захисту прав споживачів у країнах ЄС демонструє як переваги, так і недоліки. Воно може забезпечити гнучкість та швидкість реагування на проблеми споживачів, але одночасно несе ризик комерційних інтересів переважаючи над правами споживачів. Ефективність саморегулювання залежить від взаємодії професійних об'єднань з державою та громадськістю.

Висновок. Проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що саморегулювання у сфері захисту прав споживачів, засноване на гнучкості та швидкості реагування, має вагомні переваги, але вимагає уважного балансу та

контролю. З досвіду країн Європейського Союзу випливає, що цей підхід може дозволити галузевим гравцям швидко адаптуватися до нових вимог та реалій ринку, ефективно вирішувати актуальні проблеми, співпрацювати зі споживачами та підтримувати інновації. Проте, важливо враховувати декілька ключових аспектів для досягнення успішного саморегулювання. Довіра споживачів, співпраця з урядовими органами, прозорість процесів, охоплення всієї галузі, моніторинг і оцінка ефективності, а також залучення громадськості – усі ці чинники грають важливу роль у забезпеченні надійного захисту прав споживачів.

Саморегулювання у захисті прав споживачів у ЄС виявляє себе двояко. Хоча воно надає галузям гнучкість у відгуку на потреби споживачів, існує ризик, що комерційні інтереси можуть втручатися у процес. Для оптимального балансу важлива взаємодія між усіма зацікавленими сторонами.

Література

1. Д'ячкова Н. А. Проблеми захисту прав споживачів у разі придбання неякісної продукції. *Нове Українське право* № 1, 2022 р. С. 35-40 URL: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175>
2. Завертнева-Ярошенко В. А., Кисель А. С., Проблеми гармонізації законодавства України та Європейського союзу в сфері захисту прав споживачів. *Правова держава* № 19. 2018 р. URL: <http://pd.onu.edu.ua/article/view/140769/137840>
3. Копійка В. В., Миронова М. А. Глобальна стратегія ЄС: проблеми модернізації зовнішньополітичної діяльності. *Журнал європейського і порівняльного права* № 12, 2020 р. С. 19-24.
4. Микуляк В. Від споживацтва до сталого розвитку: зміна парадигми в системі захисту прав споживачів у ЄС. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA008988
5. Притульська Н., Лига А. Система захисту прав споживачів: Досвід ЄС. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету* № 3, 2018 р. С. 22-36.
6. Саванець Л. М. Невідповідність споживчого товару договору купівлі-продажу у ЄС та Україні. Тернопіль : THEU. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28667/1/202.PDF>

7. Хижняк В. О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. *Науко-вий Вісник Херсонського державного університету. Економічні науки*. 2017 р. URL: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_27/1/25.pdf

References

1. Diachkova, N.A. (2022), “Problems of protection of consumer rights in case of purchasing defective products”, *Nove Ukrainske pravo*. vol. 1, pp. 35-40, available at: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175> (Accessed 23 August 2023).
2. Zavertneva-Yaroshenko, V.A. and Kysel, A.S. (2018), “Problems of harmonization of the legislation of Ukraine and the European Union in the field of protection of consumer rights”, *Pravova derzhava*, vol. 19, available at: <http://pd.onu.edu.ua/article/view/140769/137840> (Accessed 15 Jan 2024).
3. Kopiika, V.V. and Myronova, M.A. (2020), “The main problems of forming the security strategy of the European Union”, *Zhurnal yevropeiskoho i porivnialnoho prava*, vol. 12, pp. 19-24.
4. Mykuliak, V. (2016), “From consumerism to sustainable development: a paradigm shift in the system of consumer rights protection in the EU”, available at: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA008988 (Accessed 15 Jan 2024).
5. Prytulska, N. and Lyha A. (2018), “System of consumer rights protection: experience of the EU”, *Visnyk Kyivs'koho natsional'noho torhovel'no-ekonomichnoho universytetu*, vol. 3, pp. 22-36.
6. Savanets, L.M. (2021), “Non-conformity of the consumer product to the sales contract in the EU and Ukraine”, available at: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28667/1/202.PDF> (Accessed 15 Jan 2024).
7. Khyzhniak, V.O. (2017), “EU consumer protection standards: lessons for Ukraine”, *Naukovyi Visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, vol. 27, available at: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_27/1/25.pdf (Accessed 15 Jan 2024).

Стаття надійшла до редакції 22.01.2024 р.