

**Міністерство освіти і науки України
Харківський державний університет харчування та торгівлі**

Ю. М. Хацкевич, Т. М. Летута

МІЖНАРОДНИЙ КОНСЬЮМЕРИЗМ

**Навчальний посібник
у структурно-логічних схемах**

**Харків
ХДУХТ
2018**

УДК 366(100)
ББК 65.422-36
Х-28

Рецензенти:

д-р техн. наук, проф. О. М. Шаніна,
канд. техн. наук, доц. Н. В. Гревцева

Рекомендовано до друку вченою радою ХДУХТ,
протокол № 14 від 06.07.18 р.

Хацкевич Ю. М.

Х-28 Міжнародний консьюмеризм [Електронний ресурс] : навч. посібник у структурно-логічних схемах / Ю. М. Хацкевич, Т. М. Летута. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2018. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

У навчальному посібнику в наочній формі в структурно-логічних схемах послідовно викладено основні етапи розвитку руху споживачів; досвід консьюмеристського руху в державах з розвинутою економікою; методи роботи міжнародних консьюмеристських організацій; нові стратегії міжнародного консьюмеризму; основні положення сучасної політики ЄС у сфері захисту прав споживачів, згідно з Угодою про асоціацію з Україною; наведені концепція державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року та план заходів з її реалізації.

Навчальний посібник рекомендовано для студентів вищих навчальних закладів, які навчаються за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», а також для слухачів інституту післядипломного навчання.

УДК 366(100)
ББК 65.422-36

© Хацкевич Ю.М., Летута Т.М., 2018
© Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2018

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Тема 1. Консьюмеризм – світова концепція захисту прав споживача.....	7
1.1. Основні етапи розвитку руху споживачів.....	7
1.2. Законодавчі основи захисту прав споживачів у країнах світу.....	14
Запитання для самоперевірки.....	22
Тема 2. Організація захисту прав споживачів у країнах світу.....	23
2.1. Захист прав споживачів у розвинених країнах світу.....	23
2.2. Формування руху на захист споживачів у країнах, що розвиваються.....	41
2.3. Міжнародні консьюмеристські організації.....	45
Запитання для самоперевірки.....	51
Тема 3. Інтеграція державної політики України з захисту прав споживачів до вимог ЄС.....	53
3.1. Нові стратегії міжнародного консьюмеризму.....	53
3.2. Політика ЄС у сфері захисту прав споживачів, згідно з Угодою про асоціацію з Україною.....	59
3.3. Державна консьюмеристська політика України.....	65
3.4. Заходи для реалізації консьюмеристської політики України.....	69
Запитання для самоперевірки.....	75
Тема 4. Держава як гарант упровадження міжнародної консьюмеристської політики.....	77
4.1. Законодавство на захист прав споживачів в Україні.....	77
4.2. Державні консьюмеристські організації в Україні.....	80
4.3. Громадські консьюмеристські організації в Україні.....	91
4.4. Державна політика України щодо забезпечення основних потреб населення.....	98
4.5. Державна політика в Україні з захисту навколишнього середовища.....	100
Запитання для самоперевірки.....	105
<i>Література.....</i>	<i>107</i>

ВСТУП

Підписавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами – членами, з іншої сторони, ратифіковану Верховною Радою України у вересні 2014 року, Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України, ЄС та світової спільноти.

Забезпечення прав споживачів належить до політичних пріоритетів держав з розвинутою ринковою економікою, що пояснюється важливим місцем споживача в ринкових відносинах. Так, згідно з даними Європейської Комісії 57% внутрішнього валового продукту ЄС складають надходження від споживчих витрат. Європейський Союз усвідомлюючи, що активність споживача на внутрішньому ринку може позитивно впливати на економічне зростання в цілому, розглядає його як важливого учасника цього ринку. Саме тому співпраця України з ЄС в споживчому секторі матиме вплив на досягнення її економічних цілей асоціації.

Проблема захисту державою прав громадян, у тому числі їхніх прав як споживачів, має довгу історію. Споживач є дуже важливою ланкою в системі економічних та ринкових відносин. Між товаровиробником (постачальником, продавцем) та споживачем завжди існували протиріччя, які намагалися врегулювати третя сторона – держава. Ці спроби полягали у регулюванні якості та безпеки товарів і послуг шляхом розробки законів та НД.

Консьюмеризм – це організований рух громадян, а також діяльність державних і громадських установ за розширення прав і вплив споживачів на виробників і торговців як в комерційній, так і поза комерційній сферах.

Досвід консьюмеристського руху в державах з розвинутою економікою свідчить про його високий рівень, що забезпечений підтримкою урядів цих країн, впливовими міжнародними організаціями і, на сам перед ООН, а також відповідною законотворчою діяльністю як в середині держави, так і на основі

міжнародного співробітництва. Захист прав споживачів – це складова частина захисту прав людини.

Згідно з ст. 417 Угоди про асоціацію Україна поступово наближає своє законодавство до *acquis* (з фр. – надбання, доробок, спадщина, здобуток) ЄС у сфері захисту прав споживачів, перелік яких визначається Додатком XXXIX до Угоди про асоціацію, при цьому уникаючи створення бар'єрів у торгівлі. У 2018 році Кабінет Міністрів України планує вжити заходів до забезпечення проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності Закону України «Про захист прав споживачів» відповідним актам законодавства ЄС.

Навчальний посібник «Міжнародний консьюмеризм» складено на основі діючих міжнародних законодавств та законів України, згідно навчального плану зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

Метою викладання дисципліни «Міжнародний консьюмеризм» є:

- ознайомлення студентів із головними принципами консьюмеризму та світовим досвідом консумеристського руху;
- формування у студентів світогляду фахівця на основі принципів консумеризму;
- ознайомлення студентів із міжнародною системою та структурою організацій щодо захисту прав споживачів:
- ознайомлення з особливостями та перспективами організаційних заходів щодо захисту прав споживачів в Україні, згідно угоди про асоціацію з ЄС;
- формування у студентів знань щодо особливостей практичної діяльності товарознавця-експерта у галузі захисту прав споживачів.

Згідно з метою викладання, завданнями дисципліни «Міжнародний консьюмеризм» є:

- вивчення заходів щодо формування світової політики та політики окремих держав по забезпеченню захисту прав споживачів;
- вивчення досвіду організації захисту прав споживачів за кордоном;

- аналіз ефективності впровадження різноманітних нововведень та засобів роботи відносно споживчої концепції країн світу;
- аналіз сучасної політики ЄС в сфері захисту прав споживачів, згідно угоди про асоціацію з Україною;
- вивчення концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року;
- вивчення та аналіз плану заходів з реалізації Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року;
- аналіз перспективних засобів діяльності з метою підвищення ефективності організації захисту прав споживачів в Україні.

Вивчення курсу відіграє важливу загальноосвітню, світоглядну та патріотичну роль у підготовці висококваліфікованих спеціалістів з питань захисту прав споживачів.

ТЕМА 1. КОНСЬЮМЕРИЗМ – СВІТОВА КОНЦЕПЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Основні етапи розвитку руху споживачів

Проблема захисту державою прав громадян, у тому числі їхніх прав як споживачів, має довгу історію. Споживач є дуже важливою ланкою в системі економічних та ринкових відносин. Між товаровиробником (постачальником, продавцем) та споживачем завжди існували протиріччя, які намагалися врегулювати третя сторона – держава. Ці спроби полягали у регулюванні якості та безпеки товарів і послуг шляхом розробки законів та НД.

Захист прав споживачів має за мету, по-перше, інформувати споживачів про товари і послуги, що є на споживчому ринку; по-друге, захистити споживача, якщо його права обмежуються.

У своєму розвитку рух споживачів пройшов три основних історичних етапи і продовжується сьогодні.

Перший етап

Протягом першого етапу (кінець XIX – початок XX ст.) сформувалися перші громадянські виступи на захист прав споживачів, викликані певними політичними, соціальними, економічними та моральними причинами. Створення перших товариств споживачів пов'язано зі зростанням цін, широким розповсюдженням фальсифікації м'ясних консервів та інших продуктів харчування, а також ліків.

Захист прав споживачів має тривалу історію і бере свій початок у XIX ст. У той час з'явилися необхідні передумови для появи організованого руху споживачів. Важливу роль у процесі формування руху споживачів відіграла поява перших товариств, метою яких був захист своїх членів від неякісної та фальсифікованої продукції, а також протидія свавіллю виробників та продавців. Уперше таке товариство під назвою «Товариство чесних піонерів» виникло у Великобританії в 1844 р. Подібні товариства з'являються у Франції (1848 р.), Німеччині (1850 р.), Італії та інших країнах світу.

Поштовхом для формування руху споживачів став науково-технічний прогрес, який у ХІХ ст. призвів до якісних змін економічного і соціального розвитку суспільства. Досягнення науки і техніки дозволили виробляти різні якісні товари, але і дали змогу виробникам здійснювати їх фальсифікацію, використовувати хімічні консерванти, отруйні барвники та інші недозволені органами охорони здоров'я види сировини, що практично ніким не контролювалося.

Батьківщиною світового руху консьюмеризму є Америка. Засновником руху вважається Ральф Нейдер.

У 60–80 роках ХІХ сторіччя по всіх штатах США прокотилися перші компанії з метою захисту інтересів споживачів від залізничних компаній, що завищувала ціни на перевезення пасажирів і вантажів. У результаті держава поставила під свій контроль залізничні тарифи і створила спеціальний орган – Сенатську Комісію з торгівлі між штатами.

На початку ХХ століття йде боротьба навколо законодавства про нагляд за якістю харчових продуктів і медикаментів, активісти цієї компанії одержали назву «прибиральники бруду». У 1899 році з'являється Національна ліга споживачів, що брала активну участь у компанії по «прибиранню бруду». 1935 році створюється Союз споживачів, що нараховує у своїх рядах у наші дні більше 5 мільйонів чоловік. Саме діячі цього Союзу першими призвали до бойкоту товарів з фашистської Німеччини в 30-і роки.

Р. Нейдер створив Центр, що займався дослідженням якості продукції різних фірм, правдивості реклами, досліджував стандарти рівня життя, безпеку конкретних виробництв для екології поблизу них. У цей же період на базі центру Нейдера з'являються декілька «одно проблемних» дослідницьких груп: Центр безпеки автомобілів, Дослідницька група з охорони здоров'я, Центр дослідження якості телекомунікації та ін. Ці групи займаються заявленими в їхніх назвах проблемами, збором і публікацією матеріалів, що стосуються інтересів і прав споживачів. Підсумки проведених досліджень публікуються в спеціальних споживчих виданнях «Multinational monitor» та «Consumer Report».

Стратегія Р. Нейдера передбачає пряме урядове регулювання тих областей економіки і соціальної сфери, де ринкові відносини не мають повної можливості забезпечувати охорону навколишнього середовища, безпеку працівника на робочому місці та ін. Разом зі своїми численними послідовниками, прозваними «десантом Нейдера», він домогся прийняття федеральних законів про безпеку газопроводів, упакуванню харчових продуктів, про контроль радіаційної обстановки і заборону використання ДДТ (ООТ) як пестицид.

У 1968 році багато розрізнених загальнонаціональних і місцевих суспільств об'єдналися в Американську федерацію споживачів, зі штаб-квартирою у Вашингтоні. Її основні цілі – координація програм захисту споживачів від низької якості товарів, високих цін на продукти харчування, медичні препарати, медичне обслуговування, електроенергію і паливо.

Поступово консьюмеристское рух став усе активніше впливати на політичне життя держави. 15 березня 1962 року президент США Дж. Кеннеді направив до Конгресу США доповідь «Спеціальне послання про захист інтересів споживачів» та на урядовому рівні висловив думку про захист прав споживачів. У посланні говорилося про значну роль споживача в економіці: без здатності громадян споживати, купувати немає економічного розвитку, неможливе збалансоване економічне зростання. У своїй промові він вперше на державному рівні задекларував права споживачів, які має захищати держава.

Організація Об'єднаних Націй 15 березня оголосила Всесвітнім днем споживачів.

У літку 1962 року за вказівкою Дж. Кеннеді була заснована Консультативна рада по справах споживачів, перетворена у 1971 році в Управління зі справ споживачів. У деяких комітетах Конгресу США (по торгівлі, банкам і фінансам, науці і транспорту та ін.) функціонують підкомітети з проблем споживачів, засідання яких проводяться за участю зацікавлених осіб і представників споживчих організацій.

Хронологія розвитку консьюмеристського руху США:

60–80 роки XIX століття – перші виступи з захисту інтересів споживачів від залізничних компаній. Створення Центру Р. Нейдера з метою дослідження якості продукції, вірогідності реклами, стандартів рівня життя, безпеки екології. Утворення «проблемних груп»: Центр безпеки автомобіля, Дослідницька група з охорони здоров'я, Центр дослідження дії телекомунікацій та ін.

1890 – «Десант Нейдера» домігся прийняття федеральних законів про безпеку газопроводів, упакування харчових продуктів, контроль радіаційного забруднення, заборону використання ДДТ як пестициду.

1899 – створення Національної ліги споживачів Америки, заснування споживчих видань «Multinational monitor» та «Consumer Report».

1931 – створення Управління з контролю за якістю харчових продуктів і медикаментів.

1936 – створення Союзу споживачів США.

1962 – прийняття в парламенті США документу «Спеціальне послання про захист інтересів споживачів» (Дж. Кеннеді)

1968 – створення Американської Федерації Споживачів.

1971 – засновано Управління зі справ споживачів США.

За підсумками слухань публікуються окремими виданнями стенографічні звіти. У США було покладено «початок масовому рухові споживачів», що нині поєднує більш 180 суспільних і державних організацій у 72 країнах світу.

На початку XX ст. товариства з профспілками очолили боротьбу проти зловживань монополій на ринку споживчих товарів та послуг, а також за прийняття законів щодо захисту прав споживачів та створення державних органів нагляду за якістю та безпекою товарів.

Протягом цього періоду уряди найбільш розвинених держав здійснили окремі акції, націлені на обмеження свавілля виробників продукції та торгових працівників. Досконалість прийнятих актів виявилась досить високою. У США,

наприклад, були прийняті закони щодо якості продуктів та ліків (1906 р.), контролю за м'ясними продуктами (1906 р.), була створена Федеральна торгова комісія (1915 р.), прийняті антимонопольні закони.

У Франції в 1912 р. відбулося об'єднання споживчих товариств у Національну федерацію споживчих кооперативів і був прийнятий закон «Про фальсифікацію та підробки у сфері товарів і послуг», який захищав права споживачів. Приклад США і Франції наслідували Канада, Швеція, Німеччина та інші країни. Окремі закони, що прийняті в той період у Німеччині та Франції, діють і сьогодні.

У подальшому розвиток руху споживачів уповільнився. Причини цього явища крилися у відносно низькому рівні розвитку науки, промисловості та суспільства. Негативно на розвиток консьюмеризму вплинула Перша світова війна, а також економічна криза і спад виробництва у 20–30-х рр. ХХ ст.

Другий етап

На другому етапі (30–50-ті рр. ХХ ст.) здійснюється процес удосконалення законодавства та створення національних асоціацій споживачів, відбувається поживлення руху на захист прав споживачів. У країнах розширюються державні соціальні програми, прискореними темпами розвивається наука, техніка і промисловість, ринок значно насичується різними товарами та послугами, які стають більш доступними населенню.

Споживчі товариства не обмежуються тільки активізацією пропагандистської діяльності, вони здійснюють контроль за процесом виробництва і збуту товарів, займаються підвищенням технічної та юридичної компетенції споживачів під час вибору товарів та послуг, надають інформацію про якість та асортимент товарів і послуг.

Виникають передумови для перших розробок концепції руху споживачів, а також появи його як соціального явища, яке отримало назву – «консьюмеризм».

Консьюмеризм (consumer – споживач, англ.) – це організований рух громадян, а також діяльність державних і громадських установ за розширення прав і впливу споживачів на виробників і продавців у комерційних і некомерційних сферах.

Однак на ринку поширюються зловживання бізнесу та реалізація фальсифікованих продуктів. Виявляються недоліки законів щодо якості товарів та послуг, які були прийняті на початку тисячоліття.

Ці закони для свого часу вважалися досить суворими, однак в ході стрімкого розвитку науки і зміни технологій вони безнадійно застаріли.

З метою посилення контролю за якістю продукції в США був створений Союз споживачів (1936 р.), який став моделлю для споживацьких об'єднань в інших країнах, з'явилися періодичні видання, що віддзеркалювали інтереси споживачів, тощо.

Особливо бурхливий розвиток консьюмеризму спостерігається після Другої світової війни. У 1948 р. Генеральна асамблея ООН приймає «Загальну декларацію прав людини», яка стимулювала створення національних асоціацій споживачів у різних країнах. Так, організації, що покликані захищати інтереси споживачів, сформувалися у Франції і ФРН (1951 р.), Великобританії (1957 р.), Канаді (1960 р.), країнах Скандинавії, Японії та інших.

Проте консьюмеристський рух другого історичного періоду не отримав рішучої підтримки з боку урядових установ і був приречений на дрібні епізодичні акції протесту проти свавілля виробників і торгових підприємств, під час яких інколи домагався галасливих локальних перемог.

Третій етап

Третій етап (60–90-і рр. ХХ ст.) в історії консьюмеризму пов'язаний з тим, що рух споживачів набуває міжнародного характеру і знаходить підтримку на державному рівні.

З 1960 р. рух споживачів виходить на міжнародний рівень. Створюється Міжнародна організація споживчих товариств – International Organization of Consumer Union (IOCU) з резиденцією в Гаазі (Нідерланди). У 1995 р. організація отримала нову назву – Всесвітня організація споживачів (Consumer International – CI), її резиденція міститься в Лондоні. У західноєвропейському регіоні з 1962 р. діє Європейське бюро споживачів, штаб-квартира якого знаходиться в Брюсселі (Бельгія).

Швидкий розвиток ринкових відносин супроводжувався не тільки збільшенням та поширенням асортименту товарів та послуг, але і реалізацією недоброякісних товарів (побутової техніки, ліків, продуктів харчування, косметичних засобів, автомобілів та ін.), що спричиняло збитки здоров'ю й майну людини і суспільству в цілому.

Свій внесок у справу розвитку світового консумеризму зробила «Хартія захисту споживачів», прийнята 25-ю сесією Євросоюзу в 1973 р. (резолюція 543). Активну позицію в розробці та відстоюванні інтересів і прав споживачів займає СІ та інші впливові міжнародні організації.

У 70–80-х рр. ХХ ст. в країнах почали формуватися урядові структури, діяльність яких була націлена на захист інтересів і прав споживачів. Так, у США інтереси споживачів захищає Управління зі справ споживачів в системі федеральних урядових органів, Комісія безпеки споживчих товарів та відділ захисту споживачів у Міністерстві юстиції; у Канаді – Міністерство споживачів; у Франції – Національний комітет споживання та Національний інститут споживання; у Великобританії – Управління приватної торгівлі та Консультативний комітет захисту інтересів споживачів. Законодавчі органи цих держав розробили, прийняли та впровадили закони з найрізноманітніших сфер правового захисту споживачів.

Керівні принципи ООН на захист прав споживачів стали програмою дій для урядів як розвинених держав, так і країн, що розвиваються, а згодом – і для урядів постсоціалістичних країн. Вони вказали на необхідність і важливість надання в системі ООН систематичної допомоги в плані відпрацювання механізму руху споживачів та активізації міжнародного співробітництва.

Четвертий етап

Сьогодні, можна сказати, почався четвертий етап розвитку консьюмеризму, і в країнах світу інтереси споживачів представляє чимало державних та недержавних організацій, міністерств та установ. В основу адміністративно-правового механізму захисту прав споживачів закладені методологічні засади основних міжнародних документів руху споживачів. Процес законотворчості та практичних дій на рівні виконавчої влади, а також ініціативи громадських

національних споживчих організацій вийшли за кордони окремих держав. Активно діють регіональні споживчі організації: Європейське бюро споживачів, Міжскандинавський комітет з питань споживання, Міжнародна конфедерація товариств споживачів країн СНД (КонфТС). Функціонує Міжнародний дослідницький центр з питань споживачів у Лондоні.

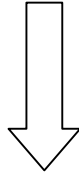
Проблема захисту споживачів стала предметом зацікавленості багатьох впливових міжнародних організацій, таких як ОАТТ/ААГТО, Міжнародна організація зі стандартизації, Організація економічного співробітництва і розвитку та інших. Гарантом захисту інтересів та прав споживачів є діяльність країн – членів Європейського Союзу та Організації Об'єднаних Націй.

1.2. Законодавчі основи захисту прав споживачів у країнах світу

Права споживачів вперше були сформульовані 15 березня 1962 року президентом США Дж. Кеннеді у доповіді «Спеціальне послання про захист інтересів споживачів», яку він направив до Конгресу США. В документі декларувалися такі права споживачів: **на безпеку, на вибір, на інформацію, бути вислуханим**. У подальшому до цього переліку додаються: **право на освіту споживачів; право на сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів; право на створення громадських консюмеристських організацій; право на компенсацію збитків; право на здорове навколишнє середовище**. Ці права споживачів доповнювалися й удосконалювалися в процесі розвитку та активізації консумеризму.

Свій внесок в цю справу внесла Хартія захисту споживачів, прийнята на 25-тій сесії Консультативної асамблеї Євросоюзу в 1973 р. (резолюція 543), програми ЄЕС із захисту прав споживачів, а також Керівні принципи ООН на захист інтересів споживачів, прийняті Генеральною Асамблеєю ООН 9 квітня 1985 р. (резолюція 39/248). Активну позицію у розробці та вдосконаленні прав споживачів займають Консюмеристський Інтернаціонал (СІ, 1960 р., Лондон), Європейське бюро союзів споживачів (BEUC, 1962 р., Брюссель) та інші впливові міжнародні організації.

1975 рік – прийняття першої програми ЄС із захисту прав споживачів

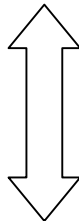


Головна мета створення програми: поліпшити якість життя народів ЄЕС

Головна теза: споживач – це не просто покупець або користувач товарів і послуг, а особа соціальна і потребує захисту з боку державних й інших органів.

П'ять основних прав споживача, проголошені у Першій програмі ЄС:

1. Право на охорону життя, здоров'я й безпека товарів і послуг.
2. Право на захист економічних інтересів.
3. Право на відшкодування заподіяного збитку.
4. Право на інформацію й освіту.
5. Право на представництво (право бути почутим).



У Програмі закріплені п'ять основних завдань ЄС в галузі захисту прав споживачів, а також засоби їх досягнення:

- захист споживача від загрози заподіяння шкоди його життю та здоров'ю;
- захист економічних інтересів споживачів;
- надання допомоги, консультацій, способи відшкодування збитку, заподіяного споживачам;
- інформування й освіта споживачів;
- консультування із представниками споживачів при прийнятті в країнах ЄС рішень, що зачіпають інтереси споживачів.

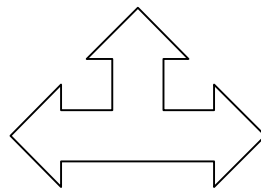
Принципи забезпечення основних прав споживачів, встановлені у Другій Програмі ЄС:

- гарантія безпеки життя й здоров'я споживачів здійснюється шляхом гармонізації норм, що відносяться до безпеки товарів;
- процес гармонізації норм не повинен заважати вільному переміщенню товарів між країнами ЄС.

Гармонізація норм – це встановлення певних параметрів якості, повідомлення про наявність у державі – члені ЄС спеціальних норм аналізу й тестування, маркування й стандартів безпеки.

Постанови Ради ЄС, що є основою Третьої Програми ЄС про захист прав споживачів (1986 р.)

«Про подальшу орієнтацію політики ЄС по захисту інтересів споживачів» від 23 липня 1986 р.



«Про інтеграції політики по захисту споживачів з політикою в інших областях діяльності» від 15 грудня 1986 року.

Головна теза: ставлячи своїм завданням створення об'єднаного ринку, Співтовариство вживає заходів для досягнення високого рівня захисту споживачів, особливо в сфері якості й безпеки товарів і послуг. Така політика ЄС дасть можливість споживачам відчутти переваги об'єднаного ринку, що веде до утворення «Європи народів»

Головна теза: необхідно враховувати інтереси споживачів при розробці проектів нормативних актів. Комісія при створенні проектів повинна звернути увагу на питання, пов'язані із ціноутворенням на товари (послуги); їх якість і безпеку, доступність для споживачів і стан конкуренції на ринку.

Керівні принципи для захисту інтересів споживачів
(резолуція 39/248, 1985 р.).

Хронологія розробки та затвердження постанови сесії ООН
«Керівні принципи для захисту інтересів споживачів.»

Дата	Подія та її сутність
1976	Економічна й соціальна рада ООН визнала, що захист інтересів споживачів має важливе значення для соціально-економічного розвитку.
1977	Прийняття Радою ООН доручення до генерального секретаря про підготовку огляду національних законодавств країн-учасниць з питань захисту інтересів споживачів.
1979	Прийняття рішення Ради ООН про підготування доповіді, яка має містити пропозиції щодо загальних заходів з захисту прав споживачів. Доповідь призначалась до розгляду урядами країн-членів ООН.
1981	Прийняття Радою ООН доручення до генерального секретаря про продовження консультацій між країнами з метою розробки загальних керівних принципів для захисту прав споживачів.
1983	Подання Генеральним секретарем ООН на розгляд Економічній та соціальній Раді ООН проекту «Керівних принципів для захисту інтересів споживачів».
1985	Прийняття сесією ООН постанови «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів»



Цілі

а) сприяти країнам – членам ООН у встановленні й подальшому забезпеченні належного захисту свого населення як споживачів;

б) сприяти створенню структур виробництва й розподілу, що здатні задовольняти потреби та запити споживачів;

в) заохочувати високий рівень етичних норм поведіння тих, хто пов'язаний з виробництвом і розподілом товарів і послуг для споживачів;

г) сприяти країнам – членам ООН у боротьбі зі шкідливою діловою практикою всіх підприємств на національному й міжнародному рівнях, що негативно позначається на споживачах;

д) сприяти створенню незалежних груп споживачів;

е) розширювати міжнародне співробітництво в області захисту інтересів споживачів;

ж) заохочувати створення ринкових умов, що надають споживачам більший вибір товару при більш низьких цінах.

Загальні принципи

Законні потреби споживачів, на задоволення яких спрямовані Керівні принципи:

а) захист споживачів від збитку їхньому здоров'ю й безпеці;

б) сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів;

в) доступ споживачів до відповідної інформації, необхідної для компетентного вибору товару відповідно до індивідуальних запитів і потребами;

г) освіта споживачів;

д) наявність ефективних процедур розгляду скарг споживачів;

е) воля створювати споживчі й інші відповідні групи або організації й можливість для таких організацій висловлювати свою точку зору в процесі прийняття рішень, що зачіпають їхні інтереси.

Керівні принципи

1. **Фізична безпека.** Уряди країн зобов'язані забезпечити умови, за яких товари будуть безпечними. Виробники та розподільники товарів повинні повідомляти про будь-яку непередбачену небезпеку, що виявлена вже після виходу товарів на ринок. Необхідно створювати ефективні системи вилучення товарів з обігу.

2. **Сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів:** скасування обмежувальної ділової практики; підтримка здорової конкуренції; наявність обслуговування після продажу, а також наявність запасних частин; справедливі й рівноправні контакти між покупцями й продавцями; сумлінна торговельна й рекламна практика; законодавство, що стосується одиниць мір і ваг (варто регулярно проводити огляди законодавств, що стосуються одиниць мір і ваг; оцінювати адекватність механізму контролю за його дотриманням).

3. **Норми безпеки і якості споживчих товарів і послуг.** Розробка, перегляд і підвищення національних норм, що діють відносно безпеки та якості товарів. Розробка міжнародних норм. Необхідна наявність можливостей для перевірки й видача посвідчень про безпечність та якість на основні споживчі товари й послуги.

4. **Система розподілу основних споживчих товарів і послуг.** Урядам пропонується розглянути питання політики, спрямованої на забезпечення розподілу основних товарів і послуг там, де такий розподіл утруднений (сільські райони, пустелі, гірські райони). Необхідне створення відповідної складської та торговельної мереж; стимулювання розвитку споживчої самопомоги й споживчих кооперативів.

5. **Міри, що дозволяють споживачам одержати компенсацію.** Необхідно створити оперативні, справедливі, не дорогі та доступні правові, або адміністративні процедури, що дозволяють споживачам одержати компенсацію. Урядам пропонується також заохочувати позитивне відношення ділових кіл до скарг споживачів і створенню добровільних схем консультативних послуг і надання допомоги споживачам.

6. **Програми освіти й інформування.** Метою цих програм є забезпечення можливості для населення діяти в якості розбірливих споживачів. Необхідна розробка спеціальних програм освіти й інформування для споживачів, що мають низький рівень доходу та для малограмотних споживачів. Освіта споживачів розглядається як частина, основної програми навчання (переважно в якості одного з розділів досліджуваних дисциплін).

7. **Міри, що стосуються конкретних областей захисту прав споживачів.** Урядам варто приділяти першочергову увагу до таким важливих для здоров'я споживачів областям захисту прав споживачів, як водопостачання, забезпечення населення продовольством і лікарськими препаратами (особливо в країнах, що розвиваються).

Міжнародне співробітництво

Співробітництво з питань поліпшення умов придбання споживачами основних товарів; розвиток інформаційних зв'язків відносно товарів, які заборонені, вилучені з обігу або строго обмежені. Урядам варто піклуватися про те, щоб якість товарів й інформація про ці товари- були однаковими для всіх країн, тому що навіть незначні зміни щодо цього можуть мати пагубні наслідки для споживачів.

Права споживачів, визнані Консьюмеристським Інтернаціоналом:

- право на задоволення основних потреб;
- право на безпеку;
- право на інформованість;
- право вибору;
- право бути вислуханим;
- право на відшкодування;
- право на споживчу освіту;
- право на здорове навколишнє середовище

Право на задоволення основних потреб визначає право на основні (базові) товари і послуги, які забезпечують виживання, – на адекватне харчування, одяг, житло, санітарні умови, охорону здоров'я, освіту.

Право на безпеку визначає право бути захищеним від продуктів, виробничих процесів і послуг, шкідливих для здоров'я, або життя. Воно

передбачає піклування як про повсякденні, так і про довгострокові інтереси споживачів.

Право на інформованість визначає право отримувати відомості, необхідні для того, щоб робити обґрунтований вибір, або приймати потрібне рішення. Споживачі мають бути забезпечені інформацією, яка дозволить їм діяти розумно і відповідально. Вони також повинні бути захищені від неточних рекламних відомостей, розміщених в об'явах, на етикетках, упаковці, або розповсюджених іншими методами, які вводять в оману.

Право вибору визначає право мати доступ до різноманітності товарів і послуг, які продаються за конкурентними цінами, а у випадку монопольної торгівлі – мати за справедливої ціни гарантію задовільної якості.

Право бути вислуханим визначає право споживача відстоювати свої інтереси і спонукати урядові й інші, здійснюючі державну політику органи, приймати їх до повного і співчутливого розгляду при формулюванні і здійсненні економічних та інших аспектів політики. Це право передбачає представництво у вказаних органах, а також участь у розробці продуктів і послуг до того, як вони почнуть вироблятися або реалізовуватися.

Право на відшкодування визначає право на задоволення обґрунтованих претензій, тобто право отримувати компенсацію у випадках придбання неякісних товарів, або отримання незадовільних послуг, а також користуватися прийнятими формами правової допомоги для задоволення як серйозних, так і дрібних претензій.

Право на споживчу освіту визначає право на придбання знань і навичок, які дозволяють споживачу постійно, протягом усього життя, підвищувати освіченість у сфері відстоювання своїх прав споживача, а також право впливу на сфери виробництва і реалізацію товарів і послуг.

Право на здорове навколишнє середовище (екоконсюмеризм) визначає право на фізичне оточення, яке здатне підвищувати якість життя. Воно включає в себе захист від екологічних небезпек, над якими окрема особа не має контролю. Воно визнає необхідність захищати і поліпшувати навколишнє середовище для нинішнього і майбутніх поколінь.

Захист прав споживачів, розвиток консюмеристського руху є невід’ємною складовою вирішення глобальних проблем, що стоять сьогодні перед усім людством, а саме:

- ліквідація бідності;**
- втілення принципів соціальної справедливості та поваги до прав людини;**
- розвиток відкритої, чесної та ефективної ринкової торгівлі;**
- захист навколишнього середовища та ін.**

Запитання для самоперевірки

1. Що означає поняття «консюмеризм».
2. Надати характеристику окремим етапам розвитку світового руху захисту прав споживачів.
3. Яка країна вважається батьківщиною міжнародного руху консюмеризму. Обґрунтуйте відповідь.
4. Охарактеризуйте цілі та методи роботи Центру досліджень якості продукції Р. Нейдера.
5. Назвіть основні тези Звернення до Конгресу США «Спеціальне послання про захист інтересів споживачів» (Дж. Кеннеді, 15.03.1962 р.)
6. Назвіть основні тези, що містяться у першій програмі ЄЕС із захисту прав споживачів.
7. Назвіть основні тези, що містяться у другій програмі ЄЕС із захисту прав споживачів.
8. Назвіть основні тези, що містяться у третій програмі ЄЕС із захисту прав споживачів.
9. Яку роль у світовому русі захисту прав споживачів відіграють «Керівні принципи ООН» для захисту прав споживачів (1975 р).
10. Назвіть основні тези, що містяться у „Керівні принципи ООН” для захисту прав споживачів (1975 р).
11. Охарактеризуйте поняття прав споживачів, визнані Консюмеристським Інтернаціоналом.

2.1. Захист прав споживачів у розвинених країнах світу

Державні органи розробляють політичні рішення та забезпечують виконання законів. У деяких країнах виконання законів щодо безпеки споживачів покладено на місцеві органи влади, в інших – на місцеві відділи національних органів.

Усі такі варіанти працювали краще чи гірше в різні роки, і немає правильних чи неправильних способів організації та сприяння захисту та інформування споживачів.

«Консьюмер Інтернешнл» часто отримує запитання щодо того, які ролі найкраще можуть відігравати державні агенції, а які – незалежні НУО (неурядові організації). Є певні прості принципи стосовно цього, але вони не надають повної відповіді – що є «найкращим», у різних країнах є різним. Разом із тим:

– Незалежні НУО є важливою складовою частиною ефективної споживчої структури. Серед восьми прав споживачів є право на висловлення своєї думки у процесі розробки політики, і споживачі повинні мати змогу представляти себе безпосередньо, а не через посередників, призначених урядом.

– Здатність споживачів до дій залежить від інформації, освіти та консультування. Загалом, незалежні НУО забезпечують це краще, ніж урядові органи, через те, що споживачі схильні більше їм довіряти – вони не мають інших поточних інтересів, які впливали б на їхню роботу.

Через те, що значна частина освіти та консультацій забезпечується споживачам безкоштовно, незалежні НУО звичайно не можуть знайти ресурсів для виконання широкомасштабної роботи. Важливо розглянути варіанти, через які урядові структури можливо забезпечити здатність НУО надавати ефективні послуги в інтересах усього суспільства.

Сьогодні в країнах світу інтереси споживачів презентують чимало державних і недержавних організацій, міністерств та установ менш представницького рангу. До них зокрема належать:

– міністерство споживачів – державний орган, який безпосередньо бере участь у розробці консьюмеристських законів: Міністерство захисту споживачів Канади, Міністерство у справах споживачів та державного управління Норвегії, Національний департамент у справах політики захисту споживачів у Швеції та ін.;

– міністерство, до компетенції якого належать проблеми споживачів, нарівні з іншими питаннями: Федеральне міністерство охорони здоров'я, спорту та захисту споживачів Австрії; Міністерство у справах економіки Бельгії, Міністерство торгівлі, промисловості і туризму Ірландії; Міністерство юстиції та Міністерство у справах споживачів-аграрників та аграрної маркетингової служби США; Міністерство економіки та Міністерство сільського господарства Франції; Міністерство зовнішньої торгівлі й промисловості та Міністерство сільського та лісового господарства Японії та ін.;

– управління (бюро, комісія, комітет тощо) – державний орган менш представницького рангу, що займається виключно проблемами споживачів: Управління у справах споживачів США; Національне агентство у справах споживачів Данії; Національна адміністрація у справах споживачів Фінляндії; Національний комітет зі споживання та Урядове управління з питань споживання Франції та ін.;

– державні органи, які відають проблемами споживачів на рівні з іншими питаннями: Агентство охорони навколишнього середовища і Національне бюро стандартів США; Установа з питань покращення якості Іспанії; Комітет стандартів ФРН та ін.;

– незалежні неприбуткові організації, які іноді субсидуються державою, але не є підконтрольними їй: Асоціація споживачів Великобританії; Союз споживачів США; Асоціація споживачів Бельгії; Союз споживачів Голландії; Організація споживачів Фінляндії та ін.;

– незалежні неприбуткові організації, які займаються проблемами споживачів на рівні з іншими питаннями: Ліга християнських жінок –

робітниць Бельгії; Жіноча консультативна рада Британської організації зі стандартизації та ін.;

– незалежні неприбуткові конsumerистські організації, в яких індивідууми звичайно не представлені: Об'єднання союзів споживачів ФРН; Національна федерація груп споживачів Великобританії та ін.;

– установи, що орієнтовані на споживачів та отримання прибутку: журнал «Good Housekeeping» у США; споживчий журнал «Which» у Великобританії та ін.

Аналіз свідчить, що в деяких країнах кількість конsumerистських організацій та установ обмежена: Греція, Ірландія, Ісландія, Іспанія, Італія. Але є країни, де таких організацій багато: Австрія, Бельгія, Великобританія, Данія, Канада, Нідерланди, Норвегія, США, Фінляндія, ФРН, Швейцарія, Швеція, Японія.

Велика Британія. У 70-х роках ХХ століття було утворено кілька організацій, що розглядають споживчі проблеми. У 1973 році були створені Комісія з цін, Управління по справедливій торгівлі, Консультативний комітет із захисту інтересів споживачів. Двома роками пізніше був заснований особливий орган, що здійснює захист інтересів споживачів на рівні центральної і місцевої влади, – Національна споживча рада. Ця організація відіграє велику роль у справі освіти громадян з питань споживчої тематики, щорічно проводить конгреси споживчих організацій. У цей же період у Великої Британії з'являються споживчі добровільні організації. У Великої Британії є також спеціальний споживчий журнал «Which» («Який»), що видається Британською асоціацією споживачів.

У країні створені консультативні бюро, що надають реальну допомогу (дають поради, видають довідки) по багатьом споживчим проблемам. Національна асоціація консультативних бюро з питань захисту інтересів споживачів Великої Британії є найбільшим незалежним консультативним органом в світі. У ній працює 23000 співробітників, більше 90% з них – волонтери. Щорічно консультативні бюро відвідують понад 7 млн громадян.

Допомогу в наборі і навчанні громадян, що працюють у бюро, здійснює Національна асоціація таких бюро. Субсидує Національну асоціацію

консультативних бюро уряд Великої Британії, а на місцях фінансову допомогу їй надає муніципальна влада.

Державні організації з захисту прав споживачів у Великої Британії:

1. Управління добросовісної торгівлі.
2. Муніципальні відділи з контролю за додержанням торговельних стандартів.
3. Парламентська Комісія із цін Великої Британії.
4. Парламентська Комісія зі справедливої торгівлі Великої Британії
5. Консультативний комітет із захисту інтересів споживачів Великої Британії
6. Національна споживча рада Великої Британії
7. Національна асоціація консультативних бюро з питань захисту інтересів споживачів Великобританії
8. Управління у справах споживачів.
9. Дослідний інститут у справах споживачів.
10. Рада з експертизи промислових товарів.

Німеччина. По споживчим проблемам у федеральних міністерствах економіки, сільського господарства, охорони здоров'я функціонують спеціальні відділи, що надають допомогу при розробці законів, що регулюють споживчу сферу. Під головуванням міністра економіки діє межміністерський Комітет з проблем споживачів. На рівні земель функціонують споживчі центри, що мають консультативні бюро в багатьох містах. Вони надають споживачам різноманітну інформацію, розглядають їх скарги і надають юридичні послуги. Бюджет споживчих центрів складається із субсидій федерального і земельного урядів.

Державним органом контролю якості в Німеччині є Інститут експертизи товарів (ДМ-Testinstitut). За результатами досліджень Інститут видає щотижневий журнал «Deutsche Mark».

Незалежною організацією контролю якості товарів та послуг у Німеччині є «Stiftung Warentest». Не маючи своїх лабораторій, організація співпрацює з незалежними лабораторіями по всій Німеччині.

Дуже важливим є досвід «Stiftung Warentest» у організації та проведенні незалежних порівняльних експертиз товарів. Процес проведення таких

випробувань дуже складний і тривалий. З метою прийняття кваліфікованого рішення опитуються і продавці і споживачі для визначення асортименту продукції, яка користується великим попитом на ринку. Для виявлення продавців продукції проводиться анкетування приблизно 150 спецмагазинів по всій країні. Зразки продукції для випробувань купують анонімно у роздрібній торгівлі. Працівники дослідних лабораторій отримують знеособлені зразки під номерами та відсутністю позначки виробника. Лабораторії зобов'язані зберігати конфіденційність, не надавати виробникам довідок, не проводити одночасно випробування однорідних виробів для інших замовників, а при виникненні проблем негайно повідомляти відповідального інженера «Stiftung Warentest». Державним органом контролю є Інститут експертизи товарів.

Випробування відбувається за таких параметрів: а) випробування безпеки; б) технічне випробування; в) практичне випробування; г) випробування способу користування виробом. У разі незадовільних показників безпечності «Stiftung Warentest» принципово дає виробам якісну оцінку «з великими недоліками», навіть якщо виріб отримав за усіма іншими випробуваннями оцінки «добре», чи «дуже добре». До складу ради експертів входять незалежні фахівці, представники споживачів, торгівельних мереж, дослідних інститутів, представники виробників. До публікації результатів експертизи виробникам надають дані вимірювань їх виробів. У сумнівних випадках приймається рішення про повторні випробування.

Оприлюднення результатів незалежних порівняльних експертиз товарів інформують споживачів про якість товарів та сприяють подальшому вдосконаленню продукції сумлінними виробниками.

У ФРН прийняті доповнення до законів, що стосується продовольства; на основі цього посилена інспекція продовольчих товарів. Екологічно чисті і якісні продукти нагороджуються особливою премією, що присуджується комісією при Міністерстві навколишнього середовища.

Державні організації з захисту прав споживачів у ФРН:

1. Національний Комітет **Німеччини** з проблем споживачів. (Голова – міністр економіки **Німеччини**)
2. Відділи з питань захисту прав споживачів (Федеральні міністерства економіки, сільського господарства, охорони здоров'я)

Швеція. У цій державі з 1971 року заснована посада омбудсмена по захисту прав споживачів. Він призначається на конкретний термін законодавчою владою держави. Інститут омбудсмена був уперше створений у 1810 році у Швеції. Омбудсмен – це служба, передбачена конституцією або актом законодавчої влади й очолювана незалежною публічною посадовою особою високого рангу, що відповідальна перед законодавчою владою. Служба одержує скарги від постраждалих осіб на державні органи, службовців, наймачів або діє з власного розсуду й уповноважена проводити розслідування, рекомендувати коригувальні дії і представляти доповіді для уряду. Протягом багатьох десятиліть це було єдине явище у світі. Практично тільки після другої світової війни багато держав визнали інститут омбудсмена.

На сьогоднішній день у багатьох державах світу інститут омбудсмена став незамінною частиною правової системи. Існує безліч його модифікованих законодавчих форм, серед яких і спеціальні омбудсменовські служби для захисту прав споживачів. Інститут омбудсмена дає можливість переборювати протиріччя між державою й особистістю; безумовно, сприяє формуванню цивільного суспільства.

Відповідно до статистики, у Державне управління по справах споживачів щорічно надходить близько 4 тисяч справ. Однак лише близько 20 справ передаються на слухання в Комерційний суд. Це свідчить про те, що практично всі юридичні конфлікти вирішуються на основі переговорів, результати яких задовольняють і бізнесменів, і споживачів. Омбудсмен, у такий спосіб виступає свого роду недорогим інститутом, що швидко врегульовує суперечки між громадянами і продавцями (виконавцями, виробниками).

Державні організації з захисту прав споживачів у Швеції:

1. Інститут Омбудсмена Швеції.
2. Комісія з проблем споживачів (Парламент Швеції).
3. Національний департамент у справах політики захисту споживачів.

Державні організації з захисту прав споживачів у Данії:

1. Національне агентство у справах споживачів

Державні організації з захисту прав споживачів у Норвегії:

1. Міністерство у справах захисту споживачів.

Франція. При Раді Міністрів діє спеціально утворена Комісія з припинення зловмисних умов у договорах, до складу якого входить один міністр і 15 членів, призначених з числа торговців, промисловців, представників адміністративних органів, а також організацій споживачів. Комісія має право законодавчої ініціативи та розгляду всіх проектів нормативних актів, що стосуються споживачів.

Обов'язок захисту прав споживачів покладено на управління Міністерства економіки, яке називається Генеральне управління з питань конкуренції, справ споживачів і боротьби з шахрайством (DGCCRF). Кількість співробітників – 4000 осіб.

Структура управління складається із двох головних економічних секторів – товарів та послуг. Воно має широкі повноваження і бере активну участь у розробці законодавчих актів і нормативних документів на захист споживачів, сприяє створенню кодексу практики та саморегулювання. До структури Управління належать 22 регіональні органи та 101 відділ в департаментах. Працюють 8 лабораторій, кожна з яких має свою спеціалізацію, два національних управління з розслідування, кілька спеціалізованих галузевих організацій.

Управління приймає скарги від населення, сприяє розвитку консумеристського руху і презентує секретаріат Національної Ради у справах споживачів.

Активно діє Федеральна спілка споживачів Франції – незалежна громадська організація, утворена у 1951 р., яка має власний дослідницький центр та службу інформації. Спілка випускає журнал «Що вибрати».

Громадська організація «Національна асоціація «Якість – Франція» надає інформацію споживачам щодо якості та експлуатаційних характеристик товарів. Публікує також «Довідники про якість» у щомісячних інформаційних листах. Асоціація входить до Міжнародного центру з підвищення якості, що існує з 1962 р.

У Франції існує ціла низка друкованих видань. Найпопулярнішим з них є журнал «60 мільйонів споживачів», який видається Національним інститутом споживання щомісячно.

Державні організації з захисту прав споживачів у Франції:

1. Рада з питань споживання (при кожному державному департаменті).
2. Національний інститут споживання.
3. Санітарна інспекція м'ясних продуктів.
4. Науково-дослідний інститут з контролю за зазначенням походження винних виробів.
5. Французька асоціація з стандартизації.
6. Комісія з припинення зловмисних умов у договорах
7. Генеральне управління з питань конкуренції, справ споживачів і боротьби з шахрайством.
8. Національна Рада у справах споживачів.

США. Саме США стали піонером у розробці концепції та практичних дій в сфері захисту прав споживачів. Національна ліга споживачів США, що була заснована у 1899 році, була першим крупним консумеристських об'єднанням в

світі. Утворений в 1936 році Союз споживачів США став моделлю для формування консюмеристських організацій в інших країнах. Сьогодні він об'єднує 5 млн. членів і є найбільш впливовим об'єднанням споживачів у світі.

Союз – організація некомерційна, існує в основному на кошти від продажу щомісячного журналу «Consumer Report».

Річний бюджет Союзу споживачів США становить 100 млн дол. Контролює витрати рада директорів, третина якої (шість членів) щорічно переобираються. Для цього у квітневому номері журналу «Consumer Report» друкується спеціальна карта для голосування, і будь-який передплатник може визначити в ній шість кандидатур із запропонованих 12 і відправити її на адресу редакції. За статистикою в голосуванні приймають усачть біля 10% підписників. Потім заново сформована рада директорів визначає виконавчого директора і керівників основних підрозділів.

Найчисельнішим підрозділом у структурі Союзу є група технічних спеціалістів, яка здійснює тестування продукції в різних лабораторіях. Їх робота планується таким чином, щоб у кожному випуску журналу «Consumer Report» вміщувалася інформація про порівняльні характеристики, переваги та недоліки різних груп товарів. Наприклад щорічно у березневому номері журналу наводяться результати випробувань 150 видів відеоапаратури, в травневому – 900 типів холодильників тощо. Закупівля товарів для випробувань здійснюється анонімно в різних штатах за готівку. Два рази на рік для співробітників Союзу проводять аукціони, на яких проходить розпродаж телевізорів, холодильників, відеоапаратури, НВЧ-печей та ін., що пройшли випробування.

Управління у справах споживачів – апарат спеціального радника Президента США, створено у 1971 р., не має законодавчих повноважень і не має статусу виконавчої влади. Воно лише аналізує і координує політику уряду США у питаннях споживання з метою удосконалення споживчих програм та забезпечення представництва інтересів споживачів на рівні уряду.

Основним напрямком діяльності Управління у справах споживачів є заборона продажу продукції, яка загрожує здоров'ю та життю громадян. Спільно з іншими державними установами та засобами масової інформації воно вживає всіх можливих засобів для розповсюдження інформації про зняття з продажу продукції. Інша не менш важлива функція Управління – координація діяльності Ради у справах споживачів.

Рада у справах споживачів – це форум обміну інформацією про проблеми споживачів та аналізу діяльності різних відомчих установ по відношенню до споживачів. Рада також займається заохоченням споживачів до участі в урядових консюмеристських програмах, допомогою у справі підготовки кадрів.

Голова Ради у справах споживачів одночасно є директором Управління у справах споживачів.

Працівники Управління у справах споживачів:

- надають спрямованості законодавству на захист прав і інтересів споживачів.;

- два рази на рік видають «Довідник споживача», в якому перераховуються понад 2000 фірм та підприємств, державних і недержавних, і наводиться коротка характеристика продукції, що ними випускається;

- щомісячно видають бюлетень «Consumer News», в якому узагальнюється консюмеристська діяльність адміністрації США. Бюлетень призначений для 7000 фірм-лідерів у випуску товарів масового споживання як у США, так і за кордоном;

- беруть участь у консюмеристських конференціях;

- організують освіту споживачів усіх вікових груп;

- беруть активну участь у різних заходах в рамках Національного тижня споживачів, який офіційно проголошується Президентом США і проводиться щорічно з 1982 р.

Управління з контролю за якістю харчових продуктів та медикаментів, утворено у 1931 р. Основна функція – контроль безпечності харчових продуктів; ефективності та безпечності косметичних товарів, парфумів, лік та медичних приладів; правдивості маркування товарів.

В Управлінні з контролю за якістю харчових продуктів та медикаментів працюють 2100 вчених. Організовано 40 випробувальних лабораторій. Крім того 9000 співробітників щорічно контролюють виробництво, імпорт, транспортування, зберігання та продаж виробів більш ніж на 1 млрд дол. 1100 інспекторів, офіси яких розміщені в 157 містах США, контролюють роботу 95 тис. підприємств з метою перевірки виконання закону США «Про харчові продукти, лікарські препарати і косметичні засоби» та інших федеральних законів.

Комісія з безпечності споживчих товарів, утворена в 1973 р. Функції комісії:

- розробка єдиних норм безпеки споживчих товарів;
- усунення суперечностей між регламентами федеральними, окремих штатів та міст;
- виявлення потенційно небезпечної продукції шляхом порівняльної оцінки та розслідування у будь-якому регіоні США;
- проведення необхідних заходів у випадках виявлення небезпечної продукції та забезпечення штрафних та судових санкцій (штрафи до 1 млн дол.);
- інформування населення та федеральних органів про результати роботи.

Комісія складається з 5 чоловік, призначаємих на 7 років Президентом за згодою Сенату.

Федеральна торговельна комісія, утворена у 1915 році. Контролює виконання законодавств, що регулюють демонополізацію та захищають споживачів від обману під час реклами та реалізації товарів та послуг. Голову Федеральної торговельної комісії призначає Президент.

Виконання законодавства США що до охорони природи контролює Агентство з охорони навколишнього середовища.

Державні організації з захисту прав споживачів у США:

1. Комісія з безпечності споживчих товарів
2. Федеральна торговельна комісія
3. Управління з контролю за якістю харчових продуктів та медикаментів.
4. Управління у справах споживачів.
5. Рада у справах споживачів
6. Агентство з охорони навколишнього середовища.

У США реалізовано досить ефективний механізм, який виключає можливість диктату виробників та захищає споживачів від обманливих дій торговельних фірм. При цьому фірми-виробники несуть юридичну відповідальність за випуск та розповсюдження небезпечної для споживачів продукції, виконані роботи та надані послуги.

Державні організації з захисту прав споживачів у Польщі:

1. Відділ захисту конкуренції і прав споживачів (при Сеймі Польщі).
2. Європейський центр інформування споживачів.(при Відділі захисту конкуренції і прав споживачів.)
3. Служба моніторингу якості надання державних послуг (при кожному воєводстві Польщі).

Україна. Рух споживачів на захист своїх прав в Україні став набувати сучасних рис більше ста років назад, як і в інших країнах світу. Теоретиками української споживчої кооперації вважаються М.П. Баллін, М.І. Зібер, М.І. Туган-Барановський.

Першим споживчим товариством в Україні із затвердженим статутом було Харківське товариство, яке виникло завдяки клопотанню професорів університету Ковалевського, Гордієнка, Бекетова, громадських діячів Балліна, Бриліантова та ін. Ініціативна група з цих осіб розробила статут товариства і домоглася його затвердження 6 жовтня 1866 р. 6 жовтня 1868 р. – було затверджено статут Київського споживчого товариства, фундаторами і членами

якого були також науковці і громадські діячі. Проіснувало до 1873 р. Усього впродовж 1866–1870 рр. в Україні було засновано 17 споживчих товариств (у Києві, Харкові, Одесі, Миколаєві, Катеринославі, Полтаві, Балті, Бердянську, Борзні, Ізюмі тощо). Однак, лише Миколаївське товариство виявилось життєздатним, а всі інші розпалися.

У період 70–80-х рр. XIX ст. рух споживчої кооперації в Україні розвивався повільно. Значна його активізація спостерігається в 90-ті рр. та на початку XX ст. Почали виникати споживчі товариства робітників, що їх організовували підприємці, а також товариства на селі.

Після оприлюднення Царського Маніфесту 17 жовтня 1905 р. стали виникати робітничі споживчі кооперативи, створені на кошти самих робітників.

Вдосконалювалася і централізувалася структура руху. Так, у 1908 р. створилася Київська спілка споживчих товариств, яка за два роки свого існування об'єднала 220 товариств Київщини, Поділля, Чернігівщини, Волині. В 1912 р. була організована у Харкові Крайова спілка споживчих товариств Півдня Росії. У травні 1917 р. було утворено в Києві велике кооперативне об'єднання споживчої кооперації на Правобережній Україні – Дніпровська Спілка споживчих товариств.

Після оприлюднення перших радянських декретів щодо розвитку споживчої кооперації рух споживчої кооперації в Україні втратив свою незалежність і свої функції захисту своїх членів як споживачів.

У колишньому СРСР не існувало єдиної державної політики, а також спеціалізованих відомств на захист прав й інтересів споживачів. У 1925 р. створюється Комітет із стандартизації. В 1926р. затверджений перший радянський загальносоюзний стандарт – «Борошно. Селекційні сорти зерна. Номенклатура». В тому ж році були прийняті стандарти на новий сортамент металопрокату. Як бачимо, однією з перших форм управління якістю в Радянському Союзі стала перевірка виробів методом сортування та розбраковки на придатні та непридатні. Була також введена кримінальна відповідальність за обважування, обмірювання покупців та ін.

Перші громадські консюмерські організації в СРСР виникли в кінці 80-х років у ході спроб застосування ринкових реформ і демократизації суспільства, передбачених політикою перебудови. А перші державні консюмерські установи, а також перші закони на захист споживачів почали з'являтися вже в 90-х роках в незалежних державах – колишніх республіках Радянського Союзу.

В 60-х р. з'явилися Львівський, Горьківський (Нижегородський) та Ярославський варіанти системи бездефектної праці. З 1978 р. Держстандартом СРСР були розроблені та затверджені Основні принципи Єдиної системи державного управління якістю продукції. Широко розповсюдженими став у 70–80-і рр. «знак якості», яким клеймили вітчизняні товари.

Першою спробою створення спеціального законодавства була розробка восени 1988р. проекту Закону ССРСР «Про якість продукції і захист прав споживачів». Більша частина цього законопроекту була присвячена проблемам забезпечення якості товарів і послуг, і тільки один розділ містив норми, спрямовані на захист прав споживачів.

Цей проект не був позбавлений недоліків: він не розмежовував споживача громадянина і споживача юридичну особу; всі його норми були так чи інакше пов'язані з якістю товарів, тобто всі основні права споживачів (на інформацію, на відшкодування шкоди, право на об'єднання та ін.) формулювались тільки відносно забезпечення права на якість.

Безумовною заслугою Держстандарту СРСР в кінці 80-х – на початку 90-х рр., у перехідний до ринкових відносин період, стала робота щодо гармонізації вітчизняних стандартів з міжнародними, в яких знайшов своє відображення й радянський досвід управління якістю продукції.

Історичною передумовою появи консюмеризму в Україні, як і в усьому Радянському Союзі, стали певні доробки в галузі управління та створення систем якості, які реалізовувалися з перших радянських п'ятирічок. Найбільш відомими серед них стали системи управління якістю, які вперше були запроваджені на українських підприємствах.

Наприкінці 80-х рр. на теренах Радянської України проявляється і громадський рух споживачів. Перші центри з'являються в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську, Харкові. На загальній хвилі демократизації суспільства в період перебудови, коли з'явилися перші зареєстровані громадські конюмерські організації у різних містах СРСР, в 1989 р. було засновано Українську Асоціацію споживачів в Києві і всеукраїнську громадську професійну організацію – Українську Асоціацію якості, а також конюмерські центри в інших містах України.

В радянський час були створені управління з захисту прав споживачів. Функції управління:

1. Здійснення контролю за виконанням усіма промисловими підприємствами, організаціями й підприємствами торгівлі й громадського харчування, незалежно від відомчого підпорядкування, законодавства СРСР й УРСР.

2. Перевірка якості товарів народного споживання на промислових підприємствах, їх базах, складах.

3. Здійснення контролю за дотриманням усіма промисловими підприємствами, оптовими базами, конторами, фірмами, підприємствами торгівлі й громадського харчування встановлених цін та націнок на товари народного споживання.

Головним державним органом із захисту прав споживачів в Україні є Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів. До її складу входять:

1. Управління безпеки харчових продуктів та кормів.
2. Управління державного контролю.
3. Управління здоров'я та благополуччя тварин.
4. Управління фіто санітарної безпеки.
5. Управління контролю в сфері насінництва та розсадництва

6. Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства.
7. Управління санітарних та ветеринарно-санітарних заходів на кордоні.

Державні організації з захисту прав споживачів у Росії:

1. Державний комітет РФ з метрології, стандартизації та сертифікації.
2. Держпродспоживслужба РФ.
3. Антимонопольний комітет РФ.
4. Рада з питань споживчої політики.
5. Міжнародна конфедерація споживчих товариств (КонфОП).

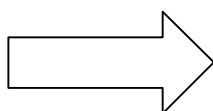
Лише уряди можуть приймати законодавчі рішення, і лише урядові органи можуть забезпечувати виконання законів що до захисту прав споживачів.

Держава надає адміністративно-соціальні послуги, на які має розповсюджуватися законодавство про захист прав споживачів

**Кількість законодавчих актів
із захисту прав споживачів
у країнах світу**

Японія – 50	Німеччина – 80
Канада – 100	США – 150
Австрія – 200	Україна – 40

**Критерії оцінювання якості надання
Державних адміністративно-
соціальних послуг**



відкритість, залучення клієнтів, задоволення потреб клієнтів, доступність і зручність, своєчасність, обсяг

Законодавчі акти країн світу, що регламентують якість державних адміністративно-соціальних послуг

Назва країни	Назва державного законодавчого акту
Бельгія	Хартія прав споживачів державних послуг, (1992)
Велика Британія	Хартія прав громадян, (1992)
Іспанія	Нагляд за додержанням якості, (1992)
Португалія	Хартія додержання якості при наданні державних послуг, (1993)
Франція	Хартія державних послуг, (1992).

Одним з важелів державного стимулювання виробництва якісних товарів в країнах світу є присудження національної премії з якості продукції.

Національні премії з якості продукції у країнах світу

Країна	Назва премії	Категорії учасників	Рік започаткування, частота присудження	Рівень презентації переможців
1	2	3	4	5
Англія	Премія з якості Об'єднаного Королівства	Відкрита для всіх комерційних організацій	1994 р., щорічно	Прем'єр-міністр
Аргентина	Національна премія з якості	Державні та приватні підприємства	1992 р., щорічно	Президент
Бельгія	Бельгійська премія з якості	Дрібні, середні та великі підприємства	1990 р., щорічно	Міністр уряду
Бразилія	Бразильська національна нагорода за якість	Відкрита для всіх комерційних організацій	1992 р., щорічно	
Гонконг	Нагорода «Знак Q» Гонконгу	Загальнонаціональна	1991 р., щорічно	Гонконгська рада із «Знак Q»

1	2	3	4	5
Данія	Датська премія з якості	Загальнонаціональна	1993 р., щорічно	Король, або міністр промисловості
Індія	Національна нагорода за якість Раджира Ганді	Загальнонаціональна	1991 р., щорічно	
Ірландія	Премія за вищу якість Ірландської Асоціації якості	Один переможець з десяти володарів регіональних премій (8 з яких – промислові компанії, 2 – зі сфери послуг)	1982 р, щорічно	Президент
Ісландія	Премія Ісландської Асоціації заохочення якості	Загальнонаціональна	1993 р., щорічно	Прем'єр-міністр
Колумбія	Національна нагорода за якість Республіки Колумбія	Загальнонаціональна	1976 р., щорічно	
Малайзія	Нагорода за перевагу в промисловості	Загальнонаціональна	1990 р., щорічно	Уряд країни
Нідерланди	Голландська премія з якості	Відкрита для всіх комерційних організацій	1992 р., щорічно	Прем'єр-міністр
Норвегія	Норвезька премія з якості	Загальнонаціональна	1974 р., щорічно	Прем'єр-міністр
Фінляндія	Фінська премія з якості	Промисловість, сфера послуг, дрібні й середні підприємства	1994 р., щорічно	Прем'єр-міністр

1	2	3	4	5
Російська Федерація	Російська національна премія з якості	Загальнонаціональна	1996 р., щорічно	Голова Уряду РФ
Україна	Українська національна нагорода «За вищу якість»	Загальнонаціональна	1996 р., щорічно	Президент Української Асоціації якості та Українського Союзу промисловців та підприємців
Франція	Французький приз з якості	Підприємства з чисельністю працівників не більше 500 чол., що є володарями регіональних премій з якості	1992 р., щорічно	Міністр промисловості
Швеція	Шведська премія з якості	Загальнонаціональна	1992 р., щорічно	Король

2.2. Формування руху на захист споживачів у країнах, що розвиваються

Основою початку розвитку консумеризму в країнах, що розвиваються послужило прийняття міжнародних законодавчих актів – «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» (ООН) та «Хартія захисту споживачів» (резолюція 543 сесії Консультативної Асамблеї Євросоюзу).

Хартія захисту споживачів (резолюція 543 сесії Консультативної Асамблеї Євросоюзу.

Документ складається з п'яти розділів:

- А. Право споживачів на захист і допомогу.
- Б. Право на компенсацію в разі збитків
- В. Право на консюмерську інформацію.
- Г. Право на консюмерську освіту.

Д. Право на представництво та консультації.

Усі держави повинні приділяти особливу увагу тому, щоб ефективний захист споживачів та допомога надавалася усім прошаркам населення, особливо найбільш бідним та непривілейованим групам людей.

Національні законодавства мають включати загальні вимоги з безпеки продуктів харчування, інших товарів, а також послуг. Неприпустима продаж товарів і надання послуг, якщо їх звичайне і розумне використання може завдати шкоду споживачам.

«Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» (ООН):

Рубрика 4. Система розподілу основних споживчих товарів і послуг.

Урядам пропонується розглянути питання політики, спрямованої на забезпечення розподілу основних товарів і послуг там, де такий розподіл утруднений (сільські райони, пустелі, гірські райони). Необхідне створення відповідної складської та торговельної мереж; стимулювання розвитку споживчої самопомоги й споживчих кооперативів.

Рубрика 6. Програми освіти й інформування. Метою цих програм є забезпечення можливості для населення діяти в якості розбірливих споживачів. Необхідна розробка спеціальних програм освіти й інформування для споживачів, що мають низький рівень доходу та для малограмотних споживачів. Освіта споживачів розглядається як частина, основної програми навчання (переважно в якості одного з розділів досліджуваних дисциплін).

Рубрика 7. Міри, що стосуються конкретних областей захисту прав споживачів. Урядам варто приділяти першочергову увагу до таким важливих для здоров'я споживачів областям захисту прав споживачів, як водопостачання, забезпечення населення продовольством і лікарськими препаратами (особливо в країнах, що розвиваються).

Усі країни, що розвиваються, звернулися до ООН з проханням надання допомоги у таких напрямках:

- підготовка працівників у галузі прав і інтересів споживачів;
- розробка програм консюмеристської освіти та інформації;
- створення правової бази консумеризму;
- створення лабораторій з перевірки якості товарів;
- проведення семінарів-нарад в Африці, Східній Європі, Латинській Америці та Карибському басейні, Азії та Тихоокеанському регіоні;
- розробка типового закону про захист прав споживачів.

Напрямки допомоги ООН у сфері захисту прав споживачів.

В рамках ООН впроваджено такі заходи допомоги країнам, що розвиваються:

- 1987 р. – регіональний семінар в Монтевідео (Уругвай);
- 1990 р. – регіональні семінари в Сантьяго (Чілі), Бангкоку (Тайланд);
- 1991 р. – регіональний семінар в Сантьяго-де-Куба;
- 1992 р. – розробка типового закону про захист прав і інтересів споживачів, що спирався на Керівні принципи та враховував правові доробки країн в регіонах
- 1993 р. – типовий закон про захист прав споживачів взято за основу у Бразилії, Аргентині, Уругваї, Чілі, Мексиці, Гондурасі, Перу.

У рамках ООН розроблено конкретні рекомендації з розвитку у сферах:

- удосконалення регіональних механізмів обміну інформацією щодо якості товарів;
- удосконалення регіональних механізмів обміну інформацією щодо стандартів;
- доступ споживачів до товарів і послуг першої необхідності;
- підготовка консюмеристських кадрів в країнах, що розвиваються;
- контроль безпеки продовольства;
- організація охорони здоров'я;

- організація консьюмеристської освіти громадян;
- безпека принципів маркування товарів;
- запровадження консьюмеристських знань у середній школі;
- навчання та спілкування за допомогою публікацій та діалогових комунікацій.

Фахівцями ООН надано допомогу в розробці національних законодавств з захисту прав споживачів В'єтнаму, Камбоджі, Лаосу та М'янми.

Згідно з угодою ЮНЕСКО в країнах, що розвиваються впроваджено освітні консьюмеристські програми в 1500 школах.

**Регіональні програми допомоги
Консьюмеристського Інтернаціоналу (СІ)**



Програма ROAP

Програма допомоги країнам Азії та Тихоокеанського регіону. Основні акценти програми зроблено на проблемах безпеки продуктів харчування та охорони здоров'я. **В програмі передбачено:**

- при формуванні національної політики з харчування сприяти участі у здійсненні проекту не тільки регіональних та національних офіційних структур, але й безпосередньо споживачів, жінок, фермерських груп та ін. з метою забезпечення впливу останніх на якість, ціну, інформацію про харчування, розподіл, засоби доставки;
- забезпечити інтереси та повноваження споживачів шляхом їх представництва за допомогою консьюмеристських організацій та центрів. Вважати, що саме інтереси споживачів є найголовнішими під час формування національної політики з харчування;
- полегшити представництво консьюмеристських центрів в ООН, Всесвітній організації торгівлі для прийняття важливих рішень з безпеки продуктів харчування.



Програма SPCPP.

Освітня програма для країн Тихоокеанських островів. Завдяки програмі консьюмеристську освіту здобули 1000 вчителів з 13 країн Тихоокеанського регіону.



Програма ROAF.

Програма допомоги країнам Африки. В програмі приймають участь 40 країн Африки. **Програма передбачає:**

- створення 80 консьюмеристських центрів в країнах Африки;
- запуск широкої електронної системи комунікацій (ESNET та ESNET- II);
- об'єднання через електронну систему комунікацій 20 центрів споживачів у 18 африканських країнах;
- участь африканських країн у компанії Консьюмеристського Інтернаціоналу та Всесвітньої організації торгівлі під гаслом «Споживачі та багатостороння система торгівлі»
- допомога в створенні «Декларації Конференції африканських споживачів», де відмічено необхідність боротьби з маркетингом неякісних, небезпечних, немаркованих генетично модифікованих продуктів та продуктів з неперевіреними біологічними добавками;
- допомога в проведенні Третьої Національної конференції Форуму споживачів Південної Африки «Воююча бідність через освіту споживача»
- включення статті по захисту прав споживачів у нову торговельну угоду між ЄС та 71 країною Африки, Карибського та Тихоокеанського регіонів.

2.3. Міжнародні консьюмеристські організації

Сьогодні міжнародні консьюмеристські організації вважаються голосом міжнародного руху споживачів щодо таких різних понять, як товари й продукти харчування, здоров'я і права пацієнтів, навколишнє середовище та споживання, регулювання міжнародної торгівлі тощо. Ці організації намагаються сприяти розвитку суспільства через захист усіх споживачів, включаючи бідних, малозабезпечених та людей з вадами здоров'я, підтримуючи членські національні організації і рух споживачів у різних країнах.

Дуже важливим є інформаційна функція міжнародних консьюмеристських організацій – попередження про небезпечні товари та послуги, що реалізуються на споживчому ринку різних країн світу.

Консьюмеристський Інтернаціонал (СІ)

Консьюмеристський Інтернаціонал (СІ) заснований у 1960 р. (Гаага, Нідерланди) як громадська організація. Сьогодні до СІ входять 270 національних, державних, громадських, регіональних консьюмеристських організацій з 120 країн світу. Центральний офіс знаходиться в Лондоні. Має три регіональні центри: в Сантьяго, Чілі (Латинська Америка та Карибський басейн), Куала-Лумпур, Малайзія (Азія і Тихоокеанський регіон), Хараре, Зімбабве (Африка), а також чотири субрегіональні центри – в Сенегалі, Новій Зеландії, Індії, Гватемалі.

Консьюмеристський Інтернаціонал (СІ)
це незалежна, неприбуткова, неполітична
організація, що фінансується за рахунок
членських внесків, публікацій та грантів за
участь в різноманітних проектах

Функції СІ, згідно зі статуту

- обмін досвідом з порівняльних випробувань товарів;
- координація та планування інформаційної та видавничої діяльності консьюмеристських організацій;
- реєстрація всіх незалежних випробувальних лабораторій;
- сприяння міжнародному співробітництву у проведенні порівняльних експертиз товарів;
- регулювання класифікацій та оцінка товарів;
- друкування результатів проведених експертиз;
- фінансування організацій, що захищають права та інтереси споживачів;
- організація освіти споживачів
- інформування про небезпечні товари на міжнародному ринку через мережу попередження.

Програми СІ щодо підтримки та розвитку світового консумеризму:

PRODEC – програма для розвинених країн, яка охоплює Західну Європу, Північну Америку, Японію, Гонконг, Австралію.

ROAP – програма для країн Азії та Тихоокеанського регіону.

SPCPP – програма захисту споживачів Південнотихоокеанського регіону.

ROLAC – програма для країн Латинської Америки та Карибського басейну.

PROECT – програма для країн з економікою перехідного періоду: Центральна та Східна Європа, колишні республіки Радянського Союзу.

ROAF – програма для країн Африки.

Європейське бюро союзів споживачів (BEUC)

Європейське бюро союзів споживачів (BEUC) – об'єднує 20 консьюмеристських організацій з 15 країн-членів ЄС. Першим програмним документом є «Хартія на захист споживачів», що підписана в 1973 році (Резолюція 543). Сьогодні політика BEUC з захисту прав споживачів міститься в спеціальних програмах, що приймаються кожні 5–7 років.

СФЕРИ ІНТЕРЕСІВ СУЧАСНОЇ ПОЛІТИКИ BEUC:

- технічна стандартизація;
- фармацевтичні препарати;
- зв'язок;
- банківська справа;
- страхові та фінансові послуги;
- законодавчі акти про продовольство;
- інформаційні технології;
- обмеження монополій (антимонопольні законодавства)

Спільні законодавчі акти країн-членів ЄС – директиви.

Згідно нової концепції в галузі захисту прав споживачів Комісія ЄС розробила детальну програму та графік підготовки директив урядам країн ЄС з таких питань:

- запобігання фальсифікації продуктів;
- запобігання несправедливим умовам контрактів;
- розрахування розмірів ставок із споживчого кредиту;
- боротьба з нечесною та оманливою рекламою;
- організація належно організованих комплексних туристичних поїздок;
- правила маркування та етикетування товарів;
- охорони навколишнього середовища.

На сьогодні вже вступили в дію 290 директив, що стосуються забруднення води, повітря, відходів, небезпечних хімічних речовин.

З ініціативи ЄС було запропоновано новий підхід до безпечності товарів та послуг. В його основі лежить принцип концепції критичних контрольних точок при аналізі небезпечних факторів – ККТАНФ. Концепція застосовується до всіх галузей харчової промисловості від виробництва сільськогосподарської продукції до етапу споживання готового харчового продукту.

(система HACCP)

Сьогодні на порядку денному роботи ВЕУС стоять такі питання:

- дієвість роботи Комітету з питань споживачів в Європейському парламенті;
- активна співдія зі Всесвітньою торговельною організацією у справі захисту інтересів споживачів;
- отримання від споживачів та обробка інформації щодо генетично модифікованих продуктів (ГМО);
- у сфері електронної торгівлі та зв'язку;
- захист молодих споживачів від неприйняттого маркетингу;
- захист інтересів та прав споживачів від нечесної та оманливої реклами.

Організація економічного співробітництва і розвитку – створена в 1961 р. (Париж, Франція) Об'єднує близько 30 країн. Компетенція організації охоплює широке коло економічних і соціальних проблем – від макроекономічної політики до туризму. До складу Організації економічного співробітництва і розвитку входить **Комітет з політики захисту споживачів** (засідає двічі на рік).

Основні функції Комітету з політики захисту споживачів:

- вивчення проблем консумеризму в різних країнах;
- сприяння співробітництву країн в галузі консумеризму;
- вивчення та інформаційне висвітлення конкретних аспектів консумеристської політики та заходів, що впливають на міжнародну торгівлю;
- організувати та проводити наради та консультації з питань захисту споживачів і торгівлі між структурами Організації економічного співробітництва і розвитку.

Основні проблеми, підготовлені до розгляду Комітетом з політики захисту споживачів:

- гармонізація норм безпеки, визначення міжнародних підходів до розробок норм, проведення конкретних досліджень у таких сферах, як іграшки, м'які меблі;
- відповідальність за товари, порівняння основних аспектів законів;
- питання захисту прав споживачів, що постали у зв'язку з електронними переказами грошових засобів та використання споживачами пластикових грошових карток;
- вплив на споживчі реформи і сферу регулювання та лібералізації фінансових послуг;
- сільськогосподарська політика і споживач;
- підготовка практичного примірника контрольних списків для оцінки заходів у галузі торговельної політики.

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) створена у 1946 р. (Женева, Швейцарія) з метою досягнення всіма народами найвищого можливого рівня здоров'я.

Основні напрямки діяльності, згідно зі статутом:

- боротьба з інфекційними та неінфекційними захворюваннями і допомога країнам у розвитку національної служби охорони здоров'я;
- впровадження заходів щодо підвищення рівня безпеки харчових продуктів;
- створення наукової бази для керівництва програмами безпеки харчових продуктів та вирішення пов'язаних з цим питань;
- створення інформаційної мережі попередження про небезпечні товари;
- обов'язкове маркування генетично модифікованих продуктів (ГМО).

- **Експертна комісія при ООН Codex** забезпечення добросовісної торгівлі продуктами харчування;
- координація робіт по створенню стандартів на харчові продукти міжнародними державними та не державними органами;
- виявлення пріоритетів та методичне забезпечення підготування стандартів;
- публікація розроблених міжнародних стандартів;
- внесення сучасних змін у існуючі міжнародні стандарти;

розробка Міжнародного харчового законодавства та політики в галузі харчування. Сучасним важливим напрямком роботи Codex Alimentarius є надання інформ

- захист здоров'я споживачів та заації щодо генетично модифікованих сировини та продуктів харчування.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO)

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) – розробляє міжнародні стандарти, загальна кількість яких на сьогодні перевищує 15 тисяч. ISO об'єднує 120 країн світу. Метою організації є сприяння розвитку стандартизації у світовому масштабі для полегшення міжнародного товарообміну та взаємодопомоги, а також для розширення співпраці в галузі інтелектуальної, технічної та економічної діяльності. До структури входить спеціалізований Комітет із захисту прав споживачів – **КОПОЛКО**.

КОПОЛКО проводить щорічні практикуми для представників споживачів, органів державної влади, виробників та експертів товарів з таких проблем:

- безпека товарів;
- інформування споживачів;
- упакування та маркування;
- економія енергії;
- безпека товарів для дітей;
- переваги застосування міжнародних стандартів;
- міжнародні харчові стандарти.

Експертна комісія при ООН Codex Alimentarius – розробляє Міжнародне харчове законодавство та політику в галузі харчування. Сучасним важливим напрямком роботи Codex Alimentarius є надання інформації щодо генетично модифікованих сировини та продуктів харчування.

Запитання для самоперевірки

1. Який юридичний статус має Національна споживацька рада Англії?
2. Які функції виконує Національна асоціація консультативних бюро Англії щодо захисту прав споживачів?
3. Які питання висвітлюються у публікаціях англійського споживчого журналу «Which»?
4. Представники яких міністерств входять до складу Комітету з проблем споживачів Німеччини?
5. Які питання уповноважені вирішувати консультативні бюро з проблем споживачів у Німеччині?

6. Які заходи приймаються щорічно на державному рівні з метою підтримки виробників екологічно чистих харчових виробів у Німеччині?
7. Опишіть та охарактеризуйте основні етапи проведення незалежних порівняльних експертиз організацією «Stiftung Warentest» у Німеччині.
8. Надайте загальну характеристику організації захисту прав споживачів у Франції.
9. Хто має право займати посаду державного омбудсмена у Швеції?
10. Які питання входять до компетенції Державного управління у справах споживачів Швеції?
11. Що проголошено основною метою у діяльності Американської федерації споживачів?
12. Які державні закони у США було прийнято при безпосередній участі з боку громадських організацій споживачів з метою захисту їх прав?
13. Дайте загальну характеристику повноважень та методів роботи Управління у справах споживачів США.
14. Перелічить функції Комісії з безпечності споживчих товарів США.
15. Надайте характеристику діяльності міжнародної організації Консьюмеристський Інтернаціонал (CI).
16. Перелічить сфери інтересів діяльності Європейського бюро союзів споживачів (BEUC).
17. Перелічить основні функції Комітету з політики захисту споживачів.
18. Якими є основні напрямки діяльності ВООЗ.
19. Які функції в сфері захисту прав споживачів виконує Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).

ТЕМА 3. ІНТЕГРАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ З ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ДО ВИМОГ ЄС

3.1. Нові стратегії міжнародного консьюмеризму

З часу затвердження ООН Керівних принципів на захист інтересів споживачів відбулися радикальні зміни у світовому соціально-економічному та політичному розвитку. Сьогодні постало питання щодо розробки нових підходів у загальній стратегії консьюмеризму в XXI сторіччя.

Дуже важливими є питання сучасних моделей споживання та захисту екології. Тому Конференція ООН (1992 р.) була присвячена питанням захисту навколишнього середовища. Порядок денний конференції містив також рубрику «Зміна структур споживання». У зв'язку з цим Комісія ООН зі сталого розвитку запровадила у 1995 році Міжнародну програму роботи над змінами структур виробництва і споживання, а також рекомендувала розширити Керівні принципи ООН на захист інтересів споживачів та включити до них керівних принципів з питань сталих моделей споживання. З аналогічним проханням звернулася до Генерального секретаря ООН у своїй резолюції 1995/53 Економічна та Соціальна Рада ООН, а в резолюції 1997/53 вітала ініціативи ООН щодо рішення про перегляд Керівних принципів та включення до них сталих моделей споживання. Визнана була також важливість допомоги з боку розвинених держав державам, що розвиваються, у заохоченні стійкого розвитку та раціонального споживання завдяки наданню фінансової допомоги, передачі екологічно безпечних технологій, підтримки місцевого потенціалу в галузі проведення наукових досліджень і розробок, поліпшення умов доступу до ринків та ін.

З початку 1998 р. суттєвою програмою в галузі екології споживання та захисту навколишнього середовища. Група експертів, що зустрілися 28–30 січня 1998 р. в Сан-Пауло (Бразилія), працювала над проектом документа «Захист інтересів споживачів та сталі моделі споживання», підготовленого Консьюмеристським Інтернаціоналом та Комісією ООН зі сталого розвитку. Учасники наради дійшли висновку щодо необхідності, не змінюючи основного

тексту Керівних принципів ООН, включити до них аспекти, що пов'язані зі сталими моделями споживання. Обговорення й затвердження нових принципів відбулося в лютому 1999 р. Акцент при цьому був зроблений на обов'язковому дотриманні урядами своїх зобов'язань за міжнародними природоохоронними угодами, включаючи Монреальський протокол по речовинах, що порушують озоновий шар, Рамкову конвенцію ООН, щодо зміни клімату, конвенцію про біологічну різноманітність та порядок денний на XXI століття.

Важливою проблемою в умовах є визначення належної ролі урядів держав у вирішенні питань, що висвітлені у цих міжнародних документах. Тільки уряд може гарантувати, що ці законодавчі акти будуть адекватно втілені в життя.

**Пріоритети в галузі стійких моделей споживання та захисту
навколишнього середовища:**

- справедливий розподіл між світовим населенням природних ресурсів;
- впровадження стійких моделей споживання;
- встановлення таких цін на продукти, які цілком враховують «екологічні витрати» на них;
- потреба у довговічних продуктах, що піддаються вторинній переробці, ремонту та повторній утилізації;
- надання правдивої інформації про екологічні аспекти продуктів і послуг;
- доступ громадськості до екологічної інформації та участь її в процесі прийняття рішень;
- перетворити бізнес з фактора екологічної кризи на фактор поліпшення екологічної ситуації;
- вироблення загальноєвропейської та світової стратегії енергозберігання.

**Нові підходи у загальній стратегії консьюмеризму в XXI сторіччі
викладені в матеріалах XV Всесвітнього конгресу споживачів
(4–7.11.1997 р., Сантьяго, Чілі)**

В матеріалах Конгресу відзначено, що з урахування змін в розвитку всесвітнього ринку у XXI сторіччі, добробут споживачів у сучасних умовах може бути досягнуто через ринковий механізм, що базується на моральному кодексі, правах і ефективному регулюванні претензій, а також прийнятті системи угод, які базуються на визначених стандартах і спеціально розроблених нормативах.

Потрібно звертати увагу на поліпшення необхідних послуг (комунальних служб), що забезпечують споживачам постачання електроенергії, води, газу, надання поштових та телекомунікаційних послуг. Необхідно, щоб реформування комунальних служб орієнтувалося на споживачів.

Дуже важливим є поглиблення міжнародного співробітництва в галузі консьюмеризму.

Зміни, що відбулися в розвитку всесвітнього ринку у XXI сторіччі:

- зміщення у бік великих торговельних зон і глобального ринку, де, як наслідок, кордони й урядові законодавчі акти стають значною мірою недоречними;
- зміни у тарифах та інших перешкодах на шляху вільної торгівлі товарами між країнами;
- великі зміни в технології, що впливають на укладення міжнародних угод, зокрема на надання фінансових послуг;
- збільшення масштабу застосування Інтернету, як засобу обміну інформацією, укладення догод споживачами і ведення торгівлі на відстані;
- приватизація деяких служб, зокрема тих, які раніше забезпечувалися урядами;
- зростання ролі урядів як постачальників послуг;
- підвищення ролі урядів не лише у створенні законів на захист прав споживачів, а й у гарантуванні адекватного впровадження законів у життя.

Питання розвитку міжнародного консьюмеризму були розглянуті на XVI Всесвітньому конгресі споживачів

(13–17.11.2000 р., Дурбан, Південно-Африканська республіка)

Глобалізація торгівлі та ринків посилила вплив транснаціональних ділових кіл, в наслідок чого унеможлиблюється ліквідація бідності.

Поява на ринку бідних країн великої кількості товарів і послуг створює ілюзію їх доступності для кожного. Але несплатоспроможність населення зумовлює низьку якість цих товарів та послуг.

Глобалізація як всеохоплюючий процес змушує організації споживачів по новому оцінювати свою місію і роль в системі світового ринку. Споживачі повинні протиставити ринковому фундаменталізму мультинаціональних корпорацій свої правила, які б включали можливість не тільки звертатись до урядів і вимагати дотримання прав споживачів, але й брати найактивнішу участь у процесі прийняття рішень в інтересах споживачів.

Конгрес прийняв резолюцію із закликом про здійснення контролю щодо недопущення продуктів біотехнологій на ринок без обов'язкових попередніх досліджень і маркування. Це стосується і продуктів споживання, які містять генетично модифіковані інгредієнти. Вимоги мають бути закріплені в кожній країні на законодавчому рівні.

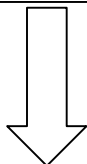
XVI Всесвітній конгрес споживачів відмітив зниження сучасного рівня споживання в країнах, що розвиваються з таких причин:

- зменшення та ліквідація державних дотацій на соціальні послуги;
- орієнтація послуг виключно на платоспроможну частину населення, яка становить меншість;
- значне підвищення цін та тарифів на послуги;
- охоплення сфери соціальних послуг приватними монополіями;
- необґрунтовано високі ставки податкових та інших фіскальних платежів для приватизованих підприємств сфери соціальних послуг;
- збільшення на ринку країн, що розвиваються дешевих харчових продуктів низької якості та тих, що містять генетично модифіковані організми.

Висновки конференції:

Уряди країн мають прийняти спеціальні закони, які гарантують захист бідних верст населення від негативних наслідків приватизації.

Необхідно вводити обов'язкове маркування продуктів харчування, що містять генетично модифіковані організми.



12.03.2001 р. схвалено Директиву ЄС 2001/18/ЄС, де встановлено нові стандарти безпеки, спрямовані на захист довкілля та охорону здоров'я споживачів, щодо генетично модифікованих організмів.

На XVII Всесвітньому конгресі споживачів обговорено загальна проблема «Майбутнє захисту споживачів» (2003 р., Лісабон).

Головні теми обговорення на XVII Всесвітньому конгресі споживачів:

- захист прав споживачів;
- сталий розвиток задля споживача – політика на майбутнє;
- стале виробництво продуктів харчування і система споживання;
- безпека продуктів харчування;
- Кодекс Аліментаріус – шлях до безпеки продуктів харчування;
- біотехнологія та її вплив на торгівлю, безпеку продуктів та законодавство;
- комунальні послуги та права споживачів;
- роль споживчих організацій на державні агенції;
- корпоративна соціальна відповідальність – моніторинг поведінки впливових компаній;
- права інтелектуальної власності;
- споживча освіта: практика, мережа та майбутнє;
- роль стандартів у захисті споживачів;
- діяльність мережі Tobacco Control і споживчій рух;
- медицина в розрізі цін на її послуги;
- ефективність захисту споживачів: інструменти та методології;
- світова торгівельна система і споживачі: від Дохи до Канкуна;
- майбутнє світового споживчого руху;
- утворення та сталий розвиток організацій споживачів;
- прийняття глобальних рішень на глобальному ринку;
- інформаційне суспільство та міжнародні форуми;
- стандарти та їх застосування на ринку;
- конкурентна політика та інтереси споживачів.

НОВІ СТРАТЕГІЧНІ ПРІОРИТЕТИ ДІЯЛЬНОСТІ СІ:

- пропаганда моделей споживання, що не наносять шкоди навколишньому середовищу (пропаганда альтернативних джерел енергії, пропаганда засобів, що не руйнують озоновий шар, боротьба проти використання фреонів та продуктів, що містять складові фреону);
- заборона експорту шкідливих продуктів і технологій та усунення таких продуктів з ринку; запобігання експорту і продажу продуктів і товарів, що не пройшли необхідні випробування на безпечність;
- робота з міжнародними організаціями для вироблення загально-світових стандартів;
- пропаганда зменшення використання антибіотиків та гормонів у вигляді харчових добавок, якщо їх якість не перевірена;
- пропаганда відповідного маркування продуктів, особливо якщо під час їх виробництва використовувалися продукти, що здобули за допомогою генної інженерії;
- контроль за виробництвом продуктів, які теоретично можуть стати причиною захворювань;
- пропаганда якісних замінників природних продуктів;
- регулювання застосування пестицидів з точки зору безпеки для здоров'я споживачів та пропаганда споживання продуктів, що вироблені без пестицидів;
- посилений захист «знедолених» споживачів, а також жінок і дітей; пропаганда виробництва необхідних продуктів та надання послуг для цієї групи споживачів;
- лобіювання інтересів споживачів у таких питаннях, як недопущення обмежень для країн, що розвиваються, щодо доступу до нових технологій; допомога країнам-експортерам «чистого» харчування; сільськогосподарський протекціоналізм проблеми безпеки продуктів харчування;
- визначення тютюнопаління як епідемії і фактору глобальної загрози для здоров'я населення світу; неприпустимість практики фінансування тютюновими компаніями благодійних заходів (особливо в інтересах дітей) з одночасним рекламуванням їх торгової марки;
- розробка програми поліпшення необхідних послуг (комунальних служб), що забезпечують споживачам постачання електроенергії, води, газу, надання поштових і телекомунікаційних послуг у всіх країнах світу.

3.2. Політика ЄС у сфері захисту прав споживачів, згідно з Угодою про асоціацію з Україною

Угода про асоціацію між Україною та Європейським союзом (21.03.2014 р).

Угода про асоціацію є масштабним та комплексним документом, який охоплює сфери, що знаходяться в компетенції як європейських інституцій, так і держав-членів ЄС.

Відповідно до рішень Ради ЄС від 17.03.2014 р. №2014/295/EU, від 23.06.2014 р. №2014/668/EU та від 29.09.2014 р. №2014/691/EU з 1 листопада 2014 року застосовуються такі розділи/статті Угоди:

- Розділ I «Загальні принципи»;
- Розділ II «Політичний діалог та реформи, політична асоціація, співробітництво та конвергенція у сфері зовнішньої та безпекової політики»: стаття 4 «Цілі політичного діалогу», стаття 5 «Форуми для проведення політичного діалогу», стаття 6 «Діалог та співпраця з питань внутрішніх реформ»;
- Розділ III «Юстиція, свобода та безпека»: стаття 14 «Верховенство права, повага до прав людини та основних свобод», стаття 19 «Рух осіб»;
- Розділ V «Економічне та секторальне співробітництво»:
- Глава 1 «Енергетична співпраця, включаючи ядерні питання» (за виключенням статті 338 (к) (щодо просування Механізму спільного запровадження Кіотського протоколу до Рамкової конвенції Організації Об'єднаних Націй про зміну клімату 1997 року), статей 339 (щодо обміну інформацією та досвідом) та 342 (щодо співпраці у сфері цивільного використання ядерної енергії));
- Глава 6 «Довкілля» 362 (1) (с) (планування подолання наслідків стихійних лих та інших надзвичайних ситуацій), 364 (співпраця у сфері цивільного захисту), 365 (а) (розвиток всеосяжної стратегії у сфері навколишнього середовища) та 365 (с) (розвиток та імплементація політики з питань зміни клімату);

– Глава 6 «Довкілля» 362 (1) (с) (планування подолання наслідків стихійних лих та інших надзвичайних ситуацій), 364 (співпраця у сфері цивільного захисту), 365 (а) (розвиток всеосяжної стратегії у сфері навколишнього середовища) та 365 (с) (розвиток та імплементація політики з питань зміни клімату);

– Глава 7 «Транспорт» (за винятком статті 368 (3) (обмін інформацією і спільну діяльність на регіональному та міжнародному рівнях), 369 (а) (розвиток сталої національної транспортної політики) та (d) (приєднання до відповідних міжнародних транспортних організацій та угод). При цьому посилання у статті 369 (с) на «розвиток стратегій фінансування на стратегій фінансування, спрямованих на утримання, усунення перешкод у пропускній здатності та розвиток неповної інфраструктури» не створює будь-яких фінансових зобов'язань для держав-членів ЄС;

– Глава 12 «Фінансові послуги»;

– Глава 17 «Сільське господарство та розвиток сільських територій» (за винятком статті 404 (h) щодо посилення гармонізації з питань, які обговорюються в рамках міжнародних організацій);

– Глава 18 «Політика у галузі рибальства та морська політика» (за виключенням статті 410 (b) (ініціативи щодо перевірки та контролю рибальської діяльності шляхом використання необхідного обладнання для спостереження), 411 (співробітництво щодо інтегрованої морської політики);

– Глава 20 «Захист прав споживачів»;

– Глава 26 «Співробітництво з питань громадянського суспільства»;

– Глава 28 «Участь в програмах та агентствах ЄС»;

– Стаття 353 щодо поступового наближення до структури оподаткування, визначеної у праві ЄС;

– Стаття 428 щодо поступового наближення законодавства та практики до принципів права ЄС, зокрема у сфері інфекційних хвороб, служби крові, трансплантації тканин і клітин, а також тютюну;

– Розділ VI «Фінансове співробітництво та положення щодо боротьби із шахрайством»;

– Розділ VII «Інституційні, загальні та прикінцеві положення» за виключенням статті 479 (1) у тій мірі, в якій положення цього Розділу обмежені для забезпечення тимчасового застосування цієї Угоди як визначено у вербальній ноті;

– Додатки XXVI, Додаток XXVII (за винятком ядерних питань), Додатки XXVIII-XXXVI (за винятком пункту 3 в Додатку XXXII), XXXVIII-XLI, XLIII та XLIV, а також Протокол III.

Глава 20

Захист прав споживачів

Стаття 415

Сторони співробітничать з метою забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між їхніми системами захисту прав споживачів.

Стаття 416

З метою досягнення зазначених цілей таке співробітництво, зокрема, включає:

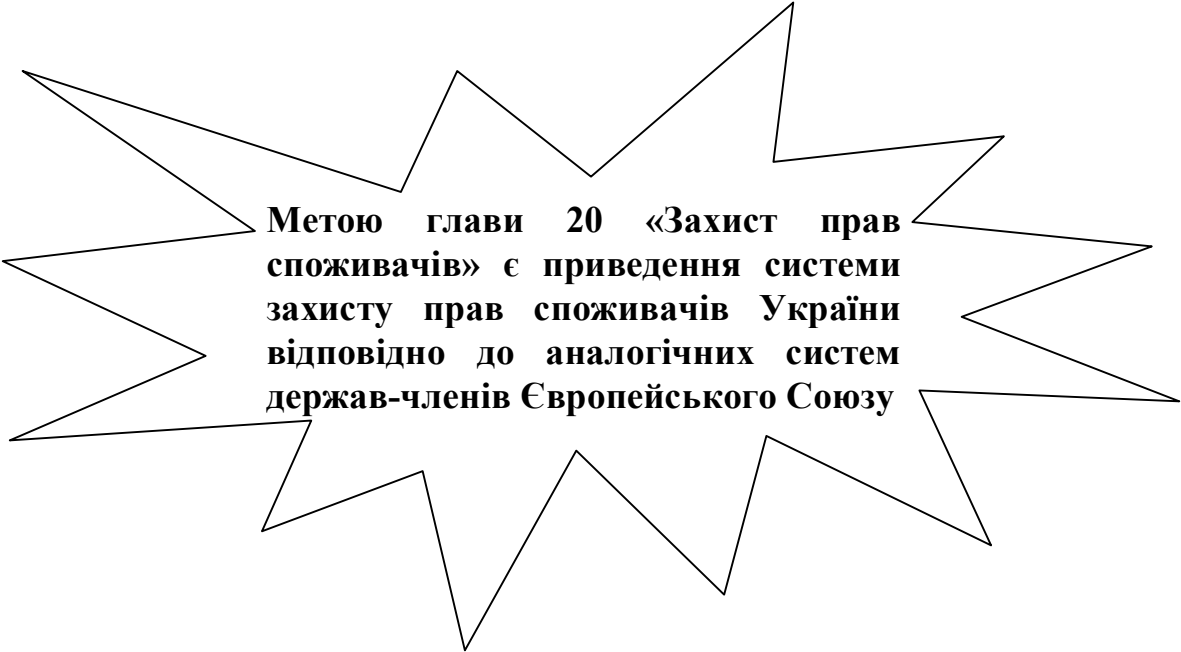
- a) сприяння обміну інформацією щодо систем захисту прав споживачів;
- b) застосування експертизи щодо правового та технічного потенціалу у цій сфері з метою впровадження відповідних систем законодавства та ринкового нагляду;
- c) удосконалення інформації, що надається споживачам;
- d) навчання представників органів влади та інших представників інтересів споживачів;
- e) заохочення розвитку незалежних асоціацій споживачів та контактів між представниками споживачів.

Стаття 417

Україна поступово наближає своє законодавство до *acquis* ЄС відповідно до Додатка XXXIX до цієї Угоди, при цьому уникаючи створення бар'єрів у торгівлі.

Стаття 418

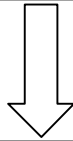
Постійний діалог відбуватиметься з питань, охоплених Главою 20 Розділу V («Економічне та галузеве співробітництво») цієї Угоди.



Метою глави 20 «Захист прав споживачів» є приведення системи захисту прав споживачів України відповідно до аналогічних систем держав-членів Європейського Союзу

Рамкова програма Європейського Союзу «Горизонт 2020».

«Горизонт 2020» – це найбільша Рамкова програма Європейського Союзу з фінансування науки та інновацій із загальним бюджетом близько 80 мільярдів євро, розрахована на 2014–2020 роки.



Програма сконцентрована на досягненні трьох головних завдань:

- зробити Європу привабливим місцем для першокласних науковців;
- сприяти розвитку інноваційності та конкурентноспроможності європейської промисловості й бізнесу;
- за допомогою науки вирішувати найбільш гострі питання сучасного європейського суспільства.

Відповідно до цих завдань, Програму «Горизонт 2020» поділено на три основні напрямки:

- 1. Передова наука**, яка є відкритою для високоякісних індивідуальних та командних дослідницьких проєктів в усіх галузях знань, включаючи гуманітарні;
- 2. Лідерство у галузях промисловості**, у яких фінансується розробка нових технологій і матеріалів, включно з ІКТ, та космічні дослідження; крім того, в межах цього напрямку доступні фінансові інструменти для впровадження інновацій у малому та середньому бізнесі;
- 3. Суспільні виклики**, з широким спектром дослідницьких проєктів: від поліпшення якості транспорту, їжі, системи охорони здоров'я та безпеки до питань європейської ідентичності і культурної спадщини.

У 2015 році Україна стала асоційованим членом Рамкової програми Європейського Союзу з досліджень та інновацій «Горизонт 2020». Дане членство надало українським учасникам рівноправний статус з їхніми європейськими партнерами, а також відкрило можливості впливу на формування змісту Програми.

Українські установи, організації з кожним роком беруть все активнішу участь у програмі «Горизонт 2020». Починаючи з 2014 року і дотепер, за підсумками 446 конкурсів для 117 українських організацій-учасників програми «Горизонт 2020», передбачено фінансування у сумі 17,232 млн євро для 90 проектів, 9 з яких координуються українськими організаціями. За цей час 1190 українських установ та організацій підготували та подали на розгляд 915 проектних пропозицій. Загальна вартість проектів, у яких беруть участь 117 українських організацій – 465.851.011 євро.

Що два роки Європейська Комісія готує і публікує Робочі Програми для кожного окремого напрямку. 27 жовтня 2017 року Європейська Комісія представила нову Робочу програму «Горизонт 2020», що охоплює 2018, 2019 та 2020 бюджетні роки і передбачає фінансування на рівні близько 30 млрд євро.

Проект Європейського Союзу «Вдосконалення системи контролю безпеки харчових продуктів в Україні» (2016 р).

Мета Проекту:

Сприяння вдосконаленню системи контролю безпеки харчових продуктів в Україні за принципом «від лану до столу» шляхом приведення законодавства України, інституційної інфраструктури та системи державного контролю у відповідність до регуляторної та адміністративної політики і практик ЄС.

Основні компоненти проекту:

1. **Інституційна реформа та державний контроль.** Компонент передбачає наступне: адаптацію українського законодавства до законодавства ЄС у сфері санітарних та фітосанітарних заходів; створення ефективної та дієвої мережі державних лабораторій; вдосконалення здійснення державного контролю та нагляду.

2. **Ветеринарія та безпека харчових продуктів.** Компонент потребує: вдосконалення оцінки ризику; підсилення інституційної структури; вдосконалення прикордонних інспекційних постів та процедур; вдосконалення навчання державних службовців.

3. Інформаційні системи та управління даними. Компонент 3 зосереджений на модернізації та оптимізації національної інформаційної системи та системи управління даними.

Мета компоненту – надати можливість компетентним органам ефективно управляти системою контролю безпечності харчових продуктів, визначати небезпечні фактори, ризики та вживати належних заходів, а також надавати найновішу інформацію та поради бізнесу та виробникам.

Згідно мети Проекту накреслено такі завдання:

1. Удосконалити систему контролю безпечності харчових продуктів в Україні за принципом «від лану до столу» шляхом наближення системи до відповідних європейських та міжнародних стандартів, залучаючи приватний сектор та представників громадськості.

2. Сприяти подальшому проведенню інституційної реформи української системи контролю безпечності харчових продуктів та кормів.

3. Узгодити законодавство України в сфері безпечності харчових продуктів «від лану до столу» із законодавчою базою ЄС.

4. Провести навчання для співробітників органів державного контролю, ветеринарів, персоналу митної служби та інших державних служб, що мають відношення до сфери безпечності харчових продуктів «від лану до столу»;

5. Створити національну систему управління даними та швидкого обміну інформацією (повідомлення про ризики) для харчових продуктів та кормів, яка б мала характеристики, подібні до RASFF.

6. Оптимізувати мережу національних референс-лабораторій та лабораторій офіційного контролю, забезпечити відібрані за стратегічним розташуванням лабораторії новим устаткуванням, програмним та технічним забезпеченням.

7. Створити національні системи управління даними та інформаційні системи для лабораторій, органів державного контролю, для нотифікації та обробки даних про імпорт та експорт;

8. Модернізувати та вдосконалити навчальну програму для підготовки фахівців з безпечності харчових продуктів для контролюючих органів та систему безперервного професійного розвитку та підвищення кваліфікації таких фахівців.



Проект ЄС «Вдосконалення системи контролю безпечності харчових продуктів в Україні», бюджет якого складає 3,8 млн євро, допомагає гармонізувати відповідні законодавства України із законодавством ЄС, а також створити та запровадити правовий клімат, який сприятиме виробництву безпечних харчових продуктів і кормів та покращить експортні можливості для українських виробників.

3.3. Державна консьюмеристська політика України

Концепція державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року

Метою споживчої політики ЄС визначено стабільний розвиток внутрішнього ринку ЄС та поточний вплив Європейської Комісії на повсякденне життя громадян ЄС, який забезпечується через зміну акценту з можливостей виробників на потреби споживачів.



Підписавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, ратифіковану Верховною Радою України у вересні 2014 року, Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Проблеми, які потребують розв'язання у сфері захисту прав споживачів в Україні:

- в системі захисту прав споживачів не повинні переважати контрольно-наглядові функції держави з фіксацією фактичного становища щодо порушення прав споживачів на внутрішньому ринку;
- потрібно впроваджувати превентивний підхід для недопущення та попередження порушень прав споживачів: економічна відповідальність підприємництва та у сфері надання житлово-комунальних послуг за порушення законних прав споживачів має стати економічно не вигідною;
- законодавчі положення, декларуючи права споживачів, мають належним чином забезпечувати їх реалізацію та відновлення;
- потрібно відмінити мораторій на перевірки бізнесу з питань, пов'язаних зі сферою захисту прав споживачів;
- уповноважений державний орган із захисту прав споживачів не повинен бути пов'язаним із певними галузевими інтересами, а виключно керуватися інтересами багатомільйонної спільноти споживачів, яка є головним інвестором вітчизняної економіки;

- необхідно застосовувати заходи з державної підтримки діяльності неурядових організацій, зокрема громадських об'єднань споживачів;
- потрібно більш ефективно використовувати ресурси в питаннях інформування, консультування, споживчої освіти, визначення загроз, моніторингу ринку, контролю за виконанням органами державної влади своїх функцій, попередження виникнення корупційних факторів, тощо.

Метою Концепції є створення ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС.

Основними завданнями Концепції є:

- гармонізація вітчизняної системи захисту прав споживачів із принципами, підходами та кращими практиками ЄС;
- гармонізація українського законодавства з законодавством ЄС в сфері захисту прав споживачів, впровадження відповідних до ЄС систем контролю над дотриманням законодавства та відповідальності в разі порушення;
- втілення основоположних міжнародних документів з питань захисту прав споживачів у практику функціонування та розвитку вітчизняної системи в цій сфері;
- удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на споживчому ринку, яка має бути доступною, об'єктивною, своєчасною та достовірною, включаючи Інтернет ресурси для попередження про потенційні ризики і небезпеку споживання;
- забезпечення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищення споживчої грамотності.
- забезпечення впровадження та дію прозорих та ефективних механізмів взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань споживачів, представників доброспорядного бізнесу у сфері здійснення захисту прав споживачів.

– забезпечення прозорості зворотного зв'язку зі споживачами всіх органів виконавчої влади щодо звернень і скарг споживачів, компенсації потерпілим споживачам у разі порушення їхніх прав;

– забезпечення участі споживачів у процесах формування та реалізації державної споживчої політики, реформування системи захисту прав споживачів, стандартизації, інформаційно-аналітичного забезпечення і моніторингу діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування і громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів;

– забезпечення конституційних гарантій безпеки та якості споживання, в тому числі унеможливлення звуження досягнутого рівня прав споживачів;

– забезпечення спрощеної процедури судового розгляду споживчих спорів, зміни судових підходів при розгляді споживчих позовів у частині надання доказів, відшкодування моральної шкоди, розгляду справ щодо невизначеного кола осіб з метою створення справедливого, доступного, оперативного судового порядку врегулювання споживчих спорів;

– сприяння розвитку системи незалежних досліджень якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку;

– залучення органів місцевого самоврядування до вирішення проблем захисту прав споживачів;

– створення ефективних бар'єрів для нечесної підприємницької діяльності в сфері торгівлі, надання послуг, виконання робіт для споживачів;

– запровадження конкретної державної підтримки громадським об'єднанням споживачів, формалізація їх участі в процесах прийняття державних рішень, важливих для споживачів, створення чітких і прозорих механізмів публічного обговорення підготовки та прийняття таких рішень;

– вивчення рівня задоволеності споживачів та ступеню довіри до державного захисту прав споживачів.

Реалізація Концепції передбачає:

- закріплення державних функцій з питань захисту прав споживачів за урядом як вищим органом виконавчої влади;
- самостійність реформи системи захисту прав споживачів відповідно до вектору відповідальності Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» від 12.01.2015 р. та її реалізація за участю громадських об'єднань споживачів;
- реформування та розвиток системи захисту прав споживачів за участю громадських об'єднань споживачів;
- відповідність змін в системі захисту прав споживачів підходам і практикам ЄС.
- повну імплементацію положень європейського законодавства у сфері захисту прав споживачів в рамках нормативно-правового поля України;
- створення урядом таких механізмів формування та управління системою захисту прав споживачів, яка враховує багатовекторність системи відповідно до різноманіття сфери інтересів і потреб споживачів, включає координацію діяльності міністерств і відомств з питань державного захисту прав споживачів та виключає галузеві інтереси для недопущення конфлікту інтересів;
- відповідність змін в системі захисту прав споживачів підходам і практикам ЄС;
- підтримку громадських об'єднань споживачів, залучених для вирішення суспільно важливих питань;
- створення ефективних бар'єрів для нечесних (не добропорядних) підприємницьких практик;
- створення дієвих практик інформування та консультування споживачів;
- створення дієвих систем підвищення споживчої грамотності та споживчої освіти.

3.4. Заходи для реалізації консьюмеристської політики України

Усвідомлюючи важливість Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року розпорядженням КМУ від 27 грудня 2017 р. № 983-р було затверджено план заходів з її реалізації.

1. Удосконалення законодавства України у сфері захисту прав споживачів

Головною метою удосконалення законодавства є повна імплементация положень європейського законодавства у сфері захисту прав споживачів у рамках нормативно-правового поля України

Головні заходи з удосконалення законодавства України у сфері захисту прав споживачів:

1. Забезпечення супроводження у Верховній Раді України проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів» (реєстраційний номер 5548). Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку. Індикатор виконання – прийняття Закону України.

2. Забезпечення супроводження у Верховній Раді України проектів Законів України: Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг (реєстраційний номер 2456-д); Про страхування (реєстраційний номер 1797-1); Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (реєстраційний номер 3670); Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя (реєстраційний номер 0958); Про фінансовий лізинг (реєстраційний номер 6395); Про кредитні спілки (реєстраційний номер 6405). Відповідальні за виконання – Нацкомфінпослуг (за згодою). Індикатор виконання – прийняття Законів України.

3. Вжиття заходів до забезпечення проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності Закону України «Про захист прав споживачів» відповідним актам законодавства ЄС. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, МЗС. Індикатор виконання – надіслання до Європейської Комісії в установленому порядку відповідного звернення.

4. Подання в установленому порядку на розгляд Кабінету Міністрів України за результатами офіційного оцінювання, проведеного Європейською Комісією, у разі потреби пропозицій щодо внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку. Індикатор виконання – приведення Закону України «Про захист прав споживачів» у відповідність з відповідними актами законодавства ЄС у разі потреби.

5. Розроблення проекту закону щодо внесення змін до деяких законодавчих актів, у якому передбачити: імплементацію законодавчих актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, зокрема директив, передбачених Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони; поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на всі види продукції (харчової та нехарчової), послуг і робіт для споживачів; створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів; сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку; захист прав споживачів у сфері електронної торгівлі; захист прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку заінтересовані центральні органи виконавчої влади громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – подання на розгляд Кабінету Міністрів України проекту Закону України.

2. Розвиток взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів, представниками бізнесу

Головною метою заходів є реформування та розвиток системи захисту прав споживачів за участю громадських об'єднань споживачів та представників бізнесу

Головні заходи:

1. Проведення семінарів для представників громадських об'єднань споживачів та суб'єктів господарювання (виробників, імпортерів та розповсюджувачів продукції) з метою обговорення питання необхідності додержання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою). Індикатор виконання – розміщення звіту про проведені семінари на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби

2. Проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів та шляхів їх вирішення. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Мінекономрозвитку, інші заінтересовані центральні органи виконавчої влади, Нацкомфінпослуг (за згодою), НКРЕКП (за згодою), органи місцевого самоврядування (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом.

3. Вивчення європейського досвіду щодо створення та функціонування консультаційних центрів для споживачів. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, Мінагрополітики, Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), НКРЕКП (за згодою), Антимонопольний

комітет, НКРЗІ (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – подання на розгляд Кабінету Міністрів України пропозицій щодо доцільності створення консультаційних центрів для споживачів в Україні.

4. Включення до програм соціально-економічного та культурного розвитку питань захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – органи місцевого самоврядування (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – затверджені програми

3. Інформаційна підтримка споживачів

Головною метою заходів є створення дієвих практик інформування та консультування споживачів

Головні заходи з інформаційної підтримки споживачів:

1. Забезпечення функціонування системи оперативного взаємного сповіщення про продукцію, що становить серйозний ризик. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, ДФС, інші заінтересовані центральні органи виконавчої влади. Індикатор виконання – функціонування інформаційної системи про продукцію, що становить серйозний ризик.

2. Створення на офіційних веб-сайтах державних органів окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку Мінагрополітики, МОЗ, МОН, Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), НКРЕКП (за згодою), НКРЗІ (за згодою). Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

3. Надання органам місцевого самоврядування рекомендацій щодо створення на власних офіційних веб-сайтах окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів. Відповідальні за

виконання – Мінекономрозвитку, органи місцевого самоврядування (за згодою). Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

4. Виготовлення та розповсюдження друкованих інформаційних матеріалів для громадян щодо їх прав як споживачів. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Мінекономрозвитку. Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

5. Створення консультативно-інформаційних служб «гаряча лінія» з питань захисту прав споживачів в місцевих органах виконавчої влади. Відповідальні за виконання – місцеві держадміністрації. Індикатор виконання – створені консультативно-інформаційні служби «гаряча лінія».

6. Висвітлення на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби публікацій щодо випробувань споживчих товарів, проведених в акредитованих лабораторіях на замовлення громадських об'єднань споживачів, та сприяння розміщенню таких публікацій у засобах масової інформації. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

7. Проведення аналізу звернень споживачів структурними підрозділами з питань захисту прав споживачів при виконавчих органах місцевих рад. Відповідальні за виконання – органи місцевого самоврядування (за згодою). Індикатор виконання – надання Мінекономрозвитку інформації про результати аналізу звернень споживачів.

4. Освітні та просвітні програми з питань захисту прав споживачів

Головною метою заходів є створення дієвих систем підвищення споживчої грамотності та споживчої освіти

Головні заходи з створення освітніх та просвітніх програми з питань захисту прав споживачів:

1. Забезпечення розроблення професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців органів виконавчої влади, що здійснюють

державний захист прав споживачів та посадових осіб органів місцевого самоврядування, з урахуванням європейського та міжнародного досвіду. Відповідальні за виконання – НАДС, МОН, Мінекономрозвитку, Мінагрополітики, Держпродспоживслужба, органи місцевого самоврядування (за згодою), Національна академія державного управління при Президентові України (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою), інші заклади освіти (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – розроблені професійні програми.

2. Проведення навчання з питань захисту прав споживачів державних службовців центральних та місцевих органів виконавчої влади, посадових осіб органів місцевого самоврядування. Відповідальні за виконання – НАДС Національна академія державного управління при Президентові України (за згодою), Держпродспоживслужба, інші заінтересовані органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою), інші заклади освіти (за згодою). Індикатор виконання – забезпечення органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, та органів місцевого самоврядування кваліфікованими кадрами.

3. Підготовка та видання навчальних посібників (матеріалів) з питань захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – МОН, Мінекономрозвитку, Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), органи місцевого самоврядування (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою). Індикатор виконання – забезпечення закладів освіти навчальними матеріалами.

4. Удосконалення та затвердження навчальних програм курсу за вибором «Основи споживчих знань» для початкової, основної та старшої школи. Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти (за згодою). Індикатор виконання – затверджені навчальні програми для закладів загальної середньої освіти курсу за вибором «Основи споживчих знань».

5. Організація та проведення конкурсу «Молодь тестує якість». Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти. Індикатор виконання – проведення конкурсу «Молодь тестує якість».

6. Включення в навчальну програму з громадянської освіти для 10–11 класів закладів загальної середньої освіти питань щодо споживчих знань. Відповідальні за виконання – МОН. Індикатор виконання – підвищення споживчої освіти в закладах загальної середньої освіти.

7. Розроблення методичних рекомендацій з питань споживчої освіти для вчителів закладів загальної середньої освіти. Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти (за згодою). Індикатор виконання – підвищення споживчої освіти в закладах загальної середньої освіти.

8. Проведення семінарів з питань споживчої освіти для методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти. Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти (за згодою), Національна академія педагогічних наук (за згодою). Індикатор виконання – підвищення кваліфікації методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти у сфері захисту прав споживачів.

9. Розроблення освітніх програм підготовки фахівців освітнього рівня бакалавр, магістр за спеціалізацією «Експертиза товарів та послуг». Відповідальні за виконання – заклади вищої освіти (за згодою), МОН.). Індикатор виконання – підготовка фахівців у сфері захисту прав споживачів.

Запитання для самоперевірки

1. Назвіть основні пріоритети стійких моделей та захисту навколишнього середовища, націлені на задоволення основних потреб споживачів.

2. Які нові підходи у загальній стратегії консьюмеризму викладені в матеріалах XV Всесвітнього конгресу споживачів?

3. Які завдання з міжнародного співробітництва в галузі сучасного міжнародного консумеризму потрібно вирішувати?

4. Які програми, спрямовані на захист прав споживачів вже розроблені урядами розвинених країн світу?
5. Які питання розвитку міжнародного консьюмеризму були розглянуті на XVI Всесвітньому конгресі споживачів?
6. Яку роль в системі світового ринку мають відігравати міжнародні консьюмеристські організації, враховуючи сучасні процеси глобалізації?
7. Які причини зниження сучасного рівня споживання та зменшення доступу населення до соціально важливих послуг в країнах, що розвиваються?
8. На які сучасні питання в галузі захисту прав споживачів мають звертати увагу національні уряди та міжнародні консьюмеристські організації?
9. Які питання розвитку міжнародного консьюмеризму були розглянуті на XVII Всесвітньому конгресі споживачів?
10. Назвіть нові стратегічні пріоритети в діяльності СІ з урахуванням змін у становищі споживача на світовому ринку.
11. Які зобов'язання в сфері захисту прав споживачів покладено на уряд України, згідно угоди про асоціацію з ЄС?
12. Які напрямки розвитку державної політики України в сфері розвитку консьюмеризму накреслено у «Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року»?
13. Які основні заходи передбачені урядом України на 2018–2020 рік з метою удосконалення законодавства України в сфері захисту прав споживачів.
14. Які основні заходи передбачені урядом України на 2018–2020 рік з метою розвитку взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів, представниками бізнесу?
15. Які основні заходи передбачені урядом України на 2018–2020 рік з метою розвитку інформаційної підтримки споживачів?
16. Які основні заходи передбачені урядом України на 2018–2020 рік з метою створення освітніх та просвітніх програм з питань захисту прав споживачів?

ТЕМА 4 ДЕРЖАВА ЯК ГАРАНТ УПРОВАДЖЕННЯ МІЖНАРОДНОЇ КОНСЬЮМЕРИСТСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

4.1. Законодавство на захист прав споживачів в Україні

Права громадян, як споживачів захищає Конституція України.
В Україні законодавчо-правова база консьюмеризму нині налічує понад
40 законів та підзаконних нормативних актів.

**Основні норми споживчого права
України узгоджені з**

Хартія захисту споживачів
(1973р.)
Керівні принципи з захисту
інтересів споживачів (1985 р.)
Єдиний європейський акт (1986 р.)
Маастрихтський договір (1992 р.)
Конвенції Ради Європи
Угода про асоціацію між
Україною та Європейським
союзом (21.03.2014 р).
Стандарти ЄС
Чинні Директиви ЄС

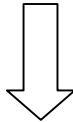
Недоліки законодавства України порівняно з законодавством ЄС:

- формулювання поняття «споживач» є вузьким, аніж у законодавстві ЄС;
- погіршені порівняно з нормами ЄС вимоги стосовно питань про укладення споживачем договорів поза торговельними та офісними приміщеннями, при укладенні договору на відстані;
 - не уведене поняття «дефектна продукція»;
 - не відтворено норми ЄС про необхідність викладення попередньої інформації в зрозумілій та доступній для споживача формі;
 - звужено коло суб'єктів відповідальності за неякісну продукцію (за нормами ЄС, поняття «виробник» включає і його представника, і переробника продукції, й імпортера, й дистриб'ютора);
- вузьке формулювання поняття «продукт»: продукція, послуги, роботи. (У законодавстві ЄС сюди ж відносяться майнові та немайнові права).

**Закон України «Про захист прав споживачів» (від 12.05.1991) –
основний законодавчий акт, який захищає права всіх споживачів
на території України**

**Основні правові питання, що регламентуються
в Законі України «Про захист прав споживачів»:**

- відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками й продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності;
- права та обов'язки споживачів;
- механізм захисту прав споживачів;
- гарантійні зобов'язання виробників й продавців товарів, виконавців робіт;
- основи реалізації державної політики України в сфері захисту прав споживачів;
- заборона нечесної підприємницької практики;
- судовий захист прав споживачів;
- права громадських організацій споживачів;
- діяльність органів влади у сфері прав споживачів;
- повноваження спеціально уповноваженого органу центральної влади у сфері захисту прав споживачів та інтересів споживачів і його територіальних органів.



**Основні права споживачів, гарантовані Законом України «Про
захист прав споживачів»**

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією, або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації (об'єднання споживачів)

Держава постійно проводить заходи що до приведення законодавства України у відповідність до вимог світового конsumerистського руху. Згідно з «Концепцією державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» це є одним з головних завдань для уряду України. Ще до прийняття цього документу було проведено роботу щодо адаптації законодавства України у сфері захисту прав споживачів з урахуванням наступних директив ЄС:

- від 10.09.84 р. 84/430/ЄС про рекламу, яка вводить в оману, доповнена директивою 97/55/ЄС від 06.10.97 р. про порівняльну рекламу;
- від 25.07.85 р. 85/374/ЄС про відповідальність виробників за якість продукції, доповнена директивою від 10.05.99 р.;
- від 20.12.85 р. 85/577/ЄС про продаж поза діловими приміщеннями;
- від 13.06.90 р. 90/314/ЄС про організацію туризму;
- від 29.06.92 р. 92/59/ЄС про загальну безпеку продукції;
- від 05.04.93 р. 93/13/ЄС про несправедливі умови у споживчих угодах;
- від 20.05.97 р. 97/07/ЄС про угоди, які укладаються на відстані;
- від 06.02.98 р. 98/06/ЄС про зазначення цін;
- від 25.05.99 р. 99/44/ЄС про деякі особливості продажу споживчих товарів і пов'язаних з ними гарантіями;
- від 03.10.89 р. 89/44/ЄС про координацію деяких положень, зафіксованих у законодавстві, правилах чи адміністративних заходах держав-учасниць, які стосуються підтримки діяльності телевізійних трансляцій;
- від 30.06.97 р. 97/36/ЄС про внесення змін до директиви 89/552/ЄС про координацію деяких положень, зафіксованих у законодавстві, правилах чи адміністративних заходах держав-учасниць стосовно телевізійного радіомовлення;
- від 06.07.98 р. 98/43/ЄС про зближення законів, правил і адміністративних положень держав-учасниць стосовно реклами і спонсорства тютюнових виробів
- від 31.03.92 р. 92/28/ЄС про рекламу лікарських препаратів, призначених для людей.

Згідно Проекту Європейського Союзу «Вдосконалення системи контролю безпечності харчових продуктів в Україні» (2016 р) постійно проводиться перегляд існуючих законів з метою адаптації українського законодавства до законодавства ЄС у сфері санітарних та фітосанітарних заходів.

Основні закони України, що регламентують захист прав споживачів:

- Конституція України
- «Про захист прав споживачів»
- «Положення про Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів»
- «Про безпеку та якість харчових продуктів і продовольчої сировини»
- «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення, або подальше використання неякісної та небезпечної продукції»
- «Про адміністративні правопорушення»
- «Про державне регулювання імпорту сільськогосподарської продукції»
- «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»
- «Про охорону навколишнього природного середовища»
- «Про стандартизацію»
- «Про рекламу»
- «Про Антимонопольний Комітет України»

4.2. Державні консьюмеристські організації в Україні

Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції

Президент України; Верховна рада України; Кабінет Міністрів України; Національна рада з питань споживчої політики; Місцеві державні адміністрації

Захист прав споживача державою

Захист права на належну якість продукції та обслуговування

Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба України)

Захист права на безпеку продукції

Міністерство охорони здоров'я України;
Управління фіто санітарної безпеки, Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства
Держпродспоживслужби України

Захист права на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця)

Міністерство зв'язку та транспорту України;
Державний комітет з телебачення та радіомовлення України;
Головне управління рекламних агентств України;
Держпродспоживслужба України

Захист права на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією, або продукцією неналежної якості

Міністерство юстиції;
Міністерство внутрішніх справ;
Верховний Суд України;
Генеральна прокуратура України.

Захист права звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади

Конституційний Суд України

Захист права на об'єднання в громадські організації (об'єднання споживачів)

Президент України;
Конституційний Суд України

Згідно з Постановою КМУ № 667 від 02.09.2015 року головним державним органом із захисту прав споживачів в Україні є **Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба України)**.

До її складу входять:

1. Управління безпеки харчових продуктів та кормів.
2. Управління державного контролю.
3. Управління здоров'я та благополуччя тварин.
4. Управління фіто санітарної безпеки.
5. Управління контролю в сфері насінництва та розсадництва
6. Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства.
7. Управління санітарних та ветеринарно-санітарних заходів на кордоні.

Основними завданнями Держпродспоживслужби є:

1) реалізація державної політики у галузі ветеринарної медицини, сферах безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), реєстрації та обліку машин в агропромисловому комплексі, державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері;

2) здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров'ям та благополуччям тварин, безпекою та окремими показниками якості харчових продуктів, неїстівних продуктів тваринного походження, репродуктивним матеріалом, племінною справою у тваринництві, біологічними продуктами, патологічним матеріалом, ветеринарними

препаратами, субстанціями, кормовими добавками, преміксами, кормами та іншими об'єктами санітарних заходів, застосуванням санітарних та ветеринарно-санітарних заходів, профілактичних і протиепідемічних заходів щодо охорони в межах компетенції території України від проникнення хвороб людей, тварин та рослин з території інших держав або карантинних зон, вимог законодавства у сфері насінництва та розсадництва, дотриманням законодавства про захист прав споживачів, за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, законодавства щодо зберігання, транспортування, торгівлі та застосування засобів захисту рослин, показників вмісту шкідливих для здоров'я людини речовин та інгредієнтів у тютюнових виробах, які реалізуються на території України, дотриманням вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері охорони прав на сорти рослин, у сфері туризму та курортів, за якістю зерна та продуктів його переробки, за додержанням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованих організмів у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування і форми власності, за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування, за діяльністю суб'єктів господарювання, які здійснюють виробництво, перевезення, зберігання, реалізацію органічної продукції (сировини);

3) здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;

4) здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;

5) здійснення метрологічного нагляду;

б) здійснення в межах компетенції контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров'я населення.

За результатами перевірок, здійснених працівниками Держпродспоживслужби у 2017 році за порушення законодавства у сфері

захисту прав споживачів до адміністративної відповідальності притягнуто 1376 осіб на загальну суму 189693 грн, 644 суб'єкта господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 4,29 млн грн.

У сфері контролю якості і безпеки нафтопродуктів перевірено 177 АЗС, з них у 61% встановлено порушення; у сфері контролю дотримання антиютюнового законодавства перевірено 230 суб'єктів господарювання, з них у 7,4% встановлено порушення; контроль за рекламою: досліджено понад 12 700 рекламоносіїв, виявлено 2019 порушення.

У сфері контролю за державними регульованими цінами здійснено 111 перевірок: застосовано адміністративногосподарських санкцій на 175000 грн, споживачам повернуто 5,3 млн грн.

За 2017 рік проведено 498700969 експертиз харчових продуктів тваринного походження за результатами яких до реалізації недопущено 30718 тон небезпечної продукції.

У галузі ветеринарії та безпечності харчових продуктів здійснено 7680 позапланових перевірок, 612 осіб піддано штрафу за порушення законодавства у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів, 60 657 грн стягнуто за результатами накладених штрафів за порушення законодавства щодо безпечності харчових продуктів.

У сфері правової роботи в 2017 році розроблено 39 євроінтеграційних нормативно-правових актів. Здійснено адаптацію 24 актів ЄС в рамках виконання угоди про асоціацію з ЄС. У поточному 2018 році планується провести адаптацію ще 54 актів ЄС.

На сьогодні погоджено 19 форм на експорт та 20 форм на імпорт міжнародних сертифікатів. З 24 країнами ведуться перемовини щодо експорту української продукції тваринного походження.

Співробітниками Держпродспоживслужби проводиться оптимізація лабораторної мережі, що задіяна в дослідженнях з якості та безпечності продуктів харчування: зменшено кількості районних лабораторій

Держпродспоживслужби за рахунок створення міжрайонних лабораторій; з 01.01.2018 р. впроваджено процедури відеофіксації заходів контролю територіальними органами Держпродспоживслужби; пройшов випробування в рамках пілотного проекту та готується до тестового запуску в територіальних органах ІТ комплекс спрямований на синхронізацію роботи державних інспекторів, епізоотологів та лабораторій.

Важливу роль в сфері захисту прав споживачів і якості товарів і послуг відіграють такі державні структури: територіальні управління у справах захисту прав споживачів при органах місцевої державної адміністрації; Міністерство економіки та з питань євроінтеграції; Національна Рада з питань якості; Антимонопольний комітет; Державна митна служба; Державна податкова служба; органи місцевого самоврядування; Український державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації (УкрЦСМ); Міжвідомча рада з питань захисту прав споживачів (на чолі з віце-прем'єр-міністром); Національний центр проблем захисту прав споживачів; Міністерство охорони здоров'я; Державний служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками; Державний комітет будівництва, архітектури та житлової політики; Міністерство аграрної політики; Державний комітет з питань розвитку підприємництва; Міністерство екології та природних ресурсів України; Міністерство фінансів; Міністерство транспорту; Міністерство юстиції; Міністерство зв'язку та транспорту України; Державний комітет з телебачення та радіомовлення України; Головне управління рекламних агентств України; Міністерство внутрішніх справ; Верховний Суд України; Генеральна прокуратура України.

Державні органи регулювання питань споживчої політики.

Законодавчі функції { Президент України
Національна рада з питань споживчої політики
Верховна рада України
Кабінет Міністрів України
Міністерство юстиції, галузеві Міністерства

Виконавчі функції	<ul style="list-style-type: none"> Місцеві державні адміністрації Державний орган України з питань безпеки продуктів харчування та захисту прав споживачів. Антимонопольний комітет України
Контроль за безпекою товарів	<ul style="list-style-type: none"> Міністерство охорони здоров'я України Головне Управління державного санітарно-епідеміологічного нагляду України Держпродспоживслужба України Міністерство охорони здоров'я України та ін..
Контроль за якістю товарів	<ul style="list-style-type: none"> Держпродспоживслужба України Антимонопольний комітет України Місцеві державні адміністрації
Контроль за якістю інформації	<ul style="list-style-type: none"> Міністерство зв'язку та транспорту України; Державний комітет України з телебачення та радіомовлення Головне управління рекламних агентств України
Контроль за дотриманням законів	<ul style="list-style-type: none"> Міністерство внутрішніх справ; Генеральна прокуратура України Верховний Суд України Конституційний Суд України

Службові особи органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, зобов'язані суворо дотримуватися вимог законодавства. За невиконання, або неналежне виконання обов'язків службові особи притягаються до відповідальності згідно із законодавством.

Основні повноваження органів контролю за безпекою товарів та послуг:

- здійснювати контроль за дотриманням вимог до безпеки товарів (робіт, послуг);
- направляти приписи про усунення порушень вимог безпеки товарів (робіт, послуг), вимог про зняття з виробництва таких товарів (робіт, послуг),

припинення випуску й продажу таких товарів (виконання робіт, надання послуг), припинення продажу товарів з закінченими термінами придатності й товарів (робіт), на які повинні бути встановлені строки придатності, але не встановлені, а також вимоги про призупинення продажу товарів (виконання робіт, надання послуг) за відсутності достовірної й достатньої інформації про товари (роботах, послугах), про вилучення їх із споживчого ринку та інформування про це споживачів;

– пред'являти позови в суди, арбітражні суди до виготовлювачів (виконавцям, продавцям) у випадку порушення ними вимог безпеки товарів (робіт, послуг).

Органи з захисту прав споживачів є структурним підрозділом місцевої адміністрації й мають наступні повноваження:

– розглядають скарги споживачів і консультують їх з питань захисту прав споживачів;

– аналізують договори, що містять продавцями (виготовлювачами, виконавцями) зі споживачами, для з'ясування умов, що ущемляють права споживачів;

– сповіщають федеральні органи виконавчої влади, що здійснюють контроль за якістю й безпекою товарів (робіт, послуг), при виявленні товарів (робіт, послуг) неналежної якості, небезпечних для життя, здоров'я, майна споживача й навколишнього середовища;

– припиняють або припиняють продаж товарів (виконання робіт, надання послуг) не супроводжуються достовірною й достатньою інформацією, або із простроченими строками придатності, або без строків придатності, якщо встановлення цих строків обов'язково;

– захищають права споживачів (невизначеного кола споживачів) шляхом звернення до судів.

Органи державного екологічного контролю мають право:

- відвідувати підприємства, установи, організації, незалежно від їхньої форми власності й підпорядкування, включаючи військові частини та інші об'єкти Міністерства оборони;
- видавати дозволу на право викиду, скидання й розміщення шкідливих речовин;
- установлювати за узгодженням з органами санітарно-епідеміологічного нагляду нормативи викидів, скидань шкідливих речовин стаціонарними джерелами забруднення навколишнього природного середовища;
- призначати державну екологічну експертизу, забезпечувати контроль за виконанням її висновку;
- залучати винних осіб до адміністративної відповідальності, направляти матеріали про притягнення їх до адміністративної або кримінальної відповідальності;
- надавати позови в суд або арбітражний суд про відшкодування шкоди, заподіяної навколишньому природному середовищу, яка несе потенційну небезпеку для здоров'я людини;
- приймати рішення про обмеження, призупинення, припиненні роботи підприємств, споруд, інших об'єктів і будь-якої діяльності, що заподіює шкоду навколишньому природному середовищу і несе потенційну небезпеку для здоров'я людини.

Контроль за дотриманням антимонопольного законодавства та законодавства про захист економічної конкуренції здійснюється Антимонопольним комітетом України

Його правове становище визначене законами України: «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності», «Про захист економічної конкуренції» та «Про Антимонопольний комітет України».

Антимонопольний комітет України в межах наданої йому компетенції має право:

– визначати межі товарного ринку, а також монопольне становище суб'єктів господарювання на ньому;

– видавати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання рішення про припинення порушень антимонопольного законодавства та про відновлення початкового становища, про примусовий поділ монопольних утворень;

– видавати органам влади, органам місцевого самоврядування, органам адміністративно-господарського управління та контролю обов'язкові для виконання рішення про скасування або зміну прийнятих ними неправомірних актів, про припинення порушень і розірвання укладених ними угод, що суперечать антимонопольному законодавству;

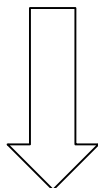
– вносити до органів влади обов'язкові для розгляду подання щодо скасування ліцензій, припинення операцій зовнішньоекономічної діяльності суб'єктів господарювання у разі порушення ними антимонопольного законодавства;

– накладати штрафи, застосовувати інші санкції у випадках, передбачених законом;

– приймати нормативно-правові акти відповідно до його компетенції, зокрема, з питань антиконкурентних узгоджених дій, зловживань монопольним (домінуючим) становищем на ринку, дискримінації органами влади, органами місцевого самоврядування, органами адміністративно-господарського управління та контролю, провадження у заявах про надання дозволу на економічну концентрацію суб'єктів господарювання, контролю за економічною концентрацією суб'єктів господарювання, провадження у справах про порушення антимонопольного законодавства, порядку виконання, перевірки, перегляду та оскарження рішень органів Антимонопольного комітету України, а також недобросовісної конкуренції, обов'язкові для виконання органами влади, органами місцевого самоврядування, органами адміністративно-

господарського управління та контролю, суб'єктами господарювання, контролювати їх виконання, надавати роз'яснення щодо їх застосування.

Національна Рада з питань якості при Президентіві України була утворена з метою підвищення якості і конкурентоспроможності продукції, підтримки вітчизняного виробника та захисту прав споживачів і сприяння інтеграції України в світову економіку.



Основним завданням Національної Ради з питань якості є аналіз і підготовка пропозицій щодо:

- підвищення якості вітчизняної продукції на внутрішньому і зовнішньому ринках;
- забезпечення належного рівня безпеки продукції;
- захист інтересів вітчизняного виробника;
- захист прав споживачів;
- запобігання недобросовісної конкуренції;
- забезпечення економічної безпеки країни щодо якості продукції.

Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками (Держлікслужба) є центральним органом виконавчої влади у сферах контролю якості та безпеки лікарських засобів, у тому числі медичних імунобіологічних препаратів, медичної техніки і виробів медичного призначення та обігу наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, протидії їх незаконному обігу.

Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт») виконує державних функцій у сфері стандартизації, метрології, сертифікації, підтвердження відповідності, управління якістю, державного нагляду за додержанням стандартів, норм і правил та державного метрологічного контролю та нагляду.

4.3. Громадські консьюмеристські організації в Україні

Громадські об'єднання споживачів здійснюють свою діяльність відповідно до Закону України «Про громадські об'єднання» та Уставу громадської організації.



Громадська організація (суспільне об'єднання) – це добровільне, самокероване, некомерційне формування, створене з ініціативи громадян, що об'єдналися на основі спільності інтересів для реалізації загальних цілей, зазначених в уставі суспільного об'єднання.



Головним внутрішнім документом, що регламентує діяльність громадського об'єднання споживачів та його структуру є Устав громадської організації.

Основні правові питання, що регламентуються в Уставі:

1. Назва, мета суспільного об'єднання, його організаційно-правова форма.
2. Структура суспільного об'єднання, керівні та контрольно-ревізійні органи об'єднання, територія, де здійснює воно свою діяльність.
3. Умови й порядок членства в об'єднанні, права й обов'язки його членів.
4. Компетенція й порядок формування керівних органів суспільного об'єднання, строки їх повноважень, місце знаходження постійно діючого керівного органу.
5. Порядок внесення змін і доповнень до уставу об'єднання.
6. Джерела формування коштів й іншого майна об'єднання, права суспільного об'єднання і його структурних підрозділів з питань керування майном.
7. Порядок реорганізації й (або) ліквідації суспільного об'єднання.

Права громадських об'єднань споживачів:

- брати участь у розробці вимог до безпеки товарів (робіт, послуг), а також стандартів
- проводити незалежну експертизу якості й безпеки товарів {робіт, послуг);
- перевіряти дотримання прав споживачів і правил торговельного, побутового й іншого видів обслуговування споживачів
- вносити у державні органи виконавчої влади, організації пропозиції про заходи щодо підвищення якості товарів (робіт, послуг), зняття з виробництва, вилученню з обороту товарів (робіт, послуг), небезпечних для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього середовища;
- брати участь разом з федеральними органами виконавчої влади в здійсненні контролю за ціноутворенням;

– вносити в органи прокуратури й федеральні органи виконавчої влади матеріали про притягнення до відповідальності осіб, винних у випуску й реалізації товарів (робіт, послуг), що не відповідають вимогам до безпеки і якості товарів (робіт, послуг)

– звертатися в органи прокуратури із позовами про визнання недійсними актів державних органів виконавчої влади та актів органів місцевого самоврядування, які суперечать законам, що регулюють відносини в області захисту прав споживачів;

– звертатися в суди в захист прав споживачів (невизначеного кола споживачів)

На 1 січня 2018 року в Україні зареєстровано 177 громадських об'єднань споживачів.

Всеукраїнська громадська організація «Союз споживачів України» – незалежна, неурядова та некомерційна громадська організація, створена для захисту прав і інтересів громадян України як споживачів, підвищення безпеки і поліпшення якості їхнього життя, а також впровадження пріоритету прав людини в трикутнику «влада–бізнес–споживач». Це одна із відомих і активних громадських організацій в країні по захисту прав споживачів, яка має розвинену структуру регіональних відділень впливовий інструмент для впровадження основних принципів цивілізованої споживчої політики і захисту прав споживачів в суспільстві та органах державної влади і місцевого самоврядування. Діяльність Союзу споживачів України спрямована на захист прав громадян як споживачів.

Спілка об'єднань громадян «Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС»» створена 30 березня 2010 року установчою конференцією громадських об'єднань споживачів, учасники якої представляли більшість областей України. Створення Всеукраїнської федерації споживачів «ПУЛЬС» ініційовано багатьма лідерами та активістами споживчих організацій, що у період 2006–2010 років об'єдналися навколо спільного проекту Європейського

Союзу та Програми Розвитку ООН в Україні «Спільнота споживачів і громадські об'єднання». Споживачі мають тримати руку на пульсі подій і підтримувати його у належному стані своєю активною громадянською позицією, такого підходу дотримуються всі члени ВФС «ПУЛЬС».

Метою ВФС «ПУЛЬС» є поєднання зусиль споживчих об'єднань з різних регіонів України для ефективного захисту законних прав споживачів, вдосконалення чинного законодавства в цій сфері, просування інтересів споживчої спільноти, рівного доступу всіх споживачів до доброякісних та безпечних товарів, робіт і послуг, включаючи жителів віддалених селищ і містечок, людей з обмеженими фізичними можливостями для задоволення їхніх споживчих потреб і підвищення рівня стандартів споживання.

Серед завдань ВФС «ПУЛЬС» – сприяти розвитку інформаційного поля для споживачів, систематичної споживчої освіти дітей і молоді, правової просвіти широкого кола громадян, поширенню практики ефективного відстоювання споживачами своїх законних прав, створенню соціальної реклами в інтересах споживачів, зміцненню потенціалу громадських об'єднань споживачів як серед членів федерації, так і в межах громадського споживчого руху України, а також розвитку широкого партнерства з консьюмерськими організаціями Європейського Союзу й світу.

Організація «Центр Споживчих Ініціатив» створена для споживачів України, як інформаційний, тренінговий та правовий консультаційний центр, що виступатиме «голосом споживача» в розв'язанні нагальних питань та наданні споживачам консультаційних послуг. Діяльність «Центру Споживчих Ініціатив»: консультування, захист прав споживачів, інформаційні кампанії.

Українська асоціація споживачів. Об'єднує понад 30 спілок споживачів. Створені і діють: консультативно-експертна служба «Захист» з філіями в Харкові, Керчі, Дніпрі, Одесі, Львові та інших містах України; Міжнародна школа консьюмеризму в Одесі; Національний аналітичний центр у Києві; Центр експертиз у Хмельницьку; Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз у Запоріжжі; Київський молодіжний центр «Світ споживача».

Діяльність організації заснована на принципах, визначених міжнародним консьюмеризмом, – незалежність, неприбутковість, не політичність. Головною метою діяльності Української асоціації споживачів є формування активного освіченого споживача в демократичному суспільстві, основою якого є всебічне раціонально збалансоване задоволення потреб громадян у гармонії з навколишнім середовищем, загальнолюдськими цінностями та здоровим способом життя.

Головними напрямками діяльності Асоціації є: інформаційно-просвітницька, юридична, експертиза та впровадження товарів і послуг.

До напрямку інформаційно-просвітницької діяльності входять такі заходи: інформування громадськості про права споживачів; формування інформаційного поля, відкритого та сприятливого для споживачів; висвітлення через засоби масової інформації результатів досліджень споживчих властивостей продукції, відомостей про шкідливі та небезпечні товари, факти фальсифікації і підробок; проведення презентативних опитувань населення стосовно якості товарів і послуг; консультаційно-інформаційна робота із споживачами, здійснення освітницьких юридичних практикумів для населення, розробка навчальних програм для населення, розробка навчальних програм для різних вікових груп, співпраця з фахівцями і студентською молоддю.

До напрямку юридичної діяльності входять такі заходи: юридично-консультаційна допомога щодо споживчої проблематики, складання претензій; складання позовних заяв та інших правових документів; представництво в суді за бажанням споживача; судовий захист інтересів як окремих споживачів, так і невизначеного кола споживачів з висвітленням через засоби масової інформації; звернення до правоохоронних органів та органів місцевого самоврядування щодо притягнення до відповідальності осіб, що порушують права споживачів; використання посередницької неюридичної форми врегулювання конфліктів.

До напрямку експертиза та впровадження товарів і послуг входять такі заходи: експертиза товарів та послуг; встановлення оригінальності продукту;

порівняльні споживчі випробування товарів – аналітична панорама ринку окремого товару різних виробників, динаміка попиту, споживчих властивостей продукту, яким віддає перевагу споживач; використання як об’єктивних (технічних) оцінювальних засобів, так і суб’єктивних шляхом залучення споживачів до органолептичних та практично-експлуатаційних випробувань продукту; статистичне ранжування даних суб’єктивного аналізу та фізико-технічних параметрів, не передбачених нормативними документами, але важливих для споживачів і виробників.

Українська Асоціація якості (УАЯ). Діяльність Всеукраїнської громадської професійної організації з якості сприяє поліпшенню якості продукції та послуг, підвищенню досконалості та конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, покращенню життя громадян. Все це формує міжнародний авторитет України та прискорює інтеграцію її економіки в європейську та світову економіку.

З 1996 року УАЯ є членом Європейської організації якості, а з 2000 року – член Європейського Фонду управління якістю (EFQM). УАЯ об’єднує близько 450 колективних і понад 1000 індивідуальних членів.

Основні напрямки діяльності УАЯ: пропаганда сучасних концепцій якості як фактора підвищення конкурентоспроможності вітчизняних виробників та покращення життя громадян України; інформаційна підтримка підприємств у розв’язанні проблем якості та ділової досконалості; видання та розповсюдження методичної та науково-технічної літератури з питань якості; підготовка та атестація керівників і фахівців у галузі якості; участь у процесах законотворчості в галузі якості, сертифікації, захисту населення та довкілля; організація вдосконалення систем якості підприємств на засадах міжнародних стандартів ISO 9000 і принципів TQM (загального управління якістю); організація створення, застосування та вдосконалення систем добровільної сертифікації продукції, послуг і систем якості; організація та проведення науково-технічних заходів з питань якості (форумів, симпозіумів, з’їздів, конференцій, семінарів, круглих столів тощо); організація та проведення

конкурсів з якості; виявлення, узагальнення та пропаганда досвіду кращих підприємств України з підвищення ділової досконалості і конкурентоспроможності.

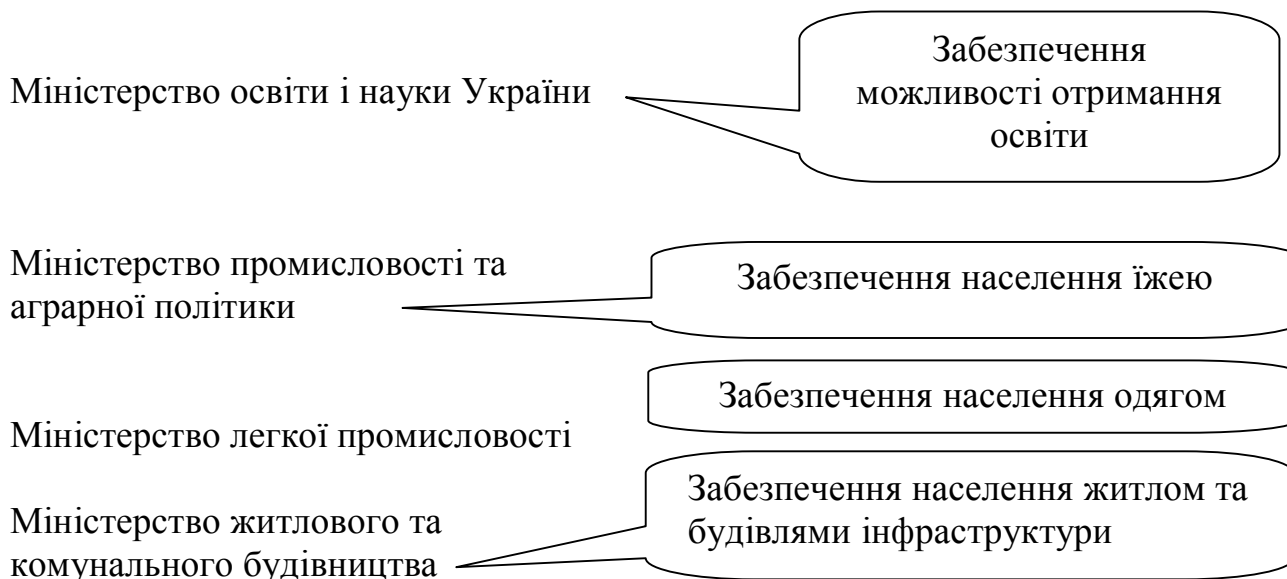
Найбільш відомими з 177 громадських об'єднань споживачів, зареєстрованих в Україні є наступні: Всеукраїнська громадська організація «Якість життя»; «Інститут Конкурентного Суспільства» (ICS); Фундація «Відкрите суспільство»; Інститут громадянського суспільства; Інститут економічних досліджень та політичних консультацій; Громадська організація «Лабораторія законодавчих ініціатив»; Благодійний фонд «Місія Інтелектуальних Ініціатив»; Міжнародна громадська організація «Міжнародний центр перспективних досліджень»; Українська гельсінська спілка з прав людини; Асоціація юридичних клінік України; Фонд «Правова просвіта»; Центр правової допомоги населенню «Громадський захисник»; Регіональний громадський фонд «Право і демократія»; Комітет сприяння захисту прав дитини; ГО «Центр освітнього моніторингу»; Всеукраїнська рада захисту прав пацієнтів; Українська Федерація громадських організацій сприяння охороні здоров'я населення; Асоціація «БіоЛан Україна»; Екологічна організація «Зелене досє»; Всеукраїнська громадська організація «Жінки ХХІ століття»; Союз споживачів України; Молодіжний консультаційно-інформаційний центр «Світ Споживача»; Центр незалежних споживчих експертиз; Асоціація товариств захисту прав споживачів; Товариство захисту прав споживачів «Закон»; Інститут споживчих програм; Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «Тест»; Громадська організація «Центр корпоративного громадянства»; Громадська організація «Європейський діалог»; Асоціація «Європейський шлях».

4.4. Державна політика України щодо забезпечення основних потреб населення

Гарантований рівень споживання на території України забезпечується згідно Конституції України та Закону України «Про захист прав споживачів»



Державні органи влади, що впроваджують державну політику по забезпеченню основних потреб населення



Міністерство охорони здоров'я

Забезпечення охорони здоров'я населення

Головне Управління державного санітарно-епідеміологічного нагляду України

Забезпечення санітарних умов існування населення

Міністерство надзвичайних ситуацій, Головне Управління державного екологічного нагляду України

Забезпечення екологічної безпеки повітряних, водних та земельних ресурсів України

Гарантований рівень споживання, декларований Законом України «Про захист прав споживачів»

Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання, або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності (Ст. 5, Закон України «Про захист прав споживачів»)

Розвиток консюмеристського руху є невід'ємною складовою вирішення глобальних проблем, що стоять сьогодні перед усім людством, а саме:

- ліквідація бідності;
- втілення принципів соціальної справедливості та поваги до прав людини;
- розвиток відкритої, чесної та ефективної ринкової торгівлі;
- захист навколишнього середовища та ін.

4.5. Державна політика в Україні з захисту навколишнього середовища

Забезпечення екологічної безпеки повітряних, водних та земельних ресурсів України здійснюється на основі:

Закону України «Про основи національної безпеки України»;

Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища»;

Постанови Кабінету міністрів України № 226 «Про державний нагляд і державний контроль за додержанням законодавства про пестициди і ядохімікати» та ін.

Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища» передбачає здійснення державного екологічного контролю:

Посадові особи органів державного екологічного контролю відповідно до їх повноважень мають право у встановленому порядку:

– відвідувати підприємства, установи, організації, незалежно від їхньої форми власності й підпорядкування, включаючи військові частини і інші об'єкти Міністерства оборони;

– видавати дозволу на право викиду, скидання й розміщення шкідливих речовин;

– установлювати за узгодженням з органами санітарно-епідеміологічного нагляду нормативи викидів, скидань шкідливих речовин стаціонарними джерелами забруднення навколишнього природного середовища;

– призначати державну екологічну експертизу, забезпечувати контроль за виконанням її висновку;

– залучати винних осіб до адміністративної відповідальності, направляти матеріали про залучення їх до адміністративної або кримінальної відповідальності, пред'являти позови в суд або арбітражний суд про відшкодування шкоди, заподіяного навколишньому природному середовищу й несучій потенційній небезпеці для здоров'я людини;

– приймати рішення про обмеження, призупинення, припиненні роботи підприємств, споруджень, інших об'єктів і будь-якої діяльності, що заподіює шкоду навколишньому природному середовищу і здоров'ю людини.

Потенційна небезпека для довкілля



Забезпечення захисту прав людини на здорове навколишнє середовище неможливе без накреслення стратегічної державної програми з питань екології та міжнародного співробітництва з іншими країнами світу

Усі державні органи влади зобов'язані забезпечувати виконання вимог діючих Законів України та існуючих нормативних документів в галузі екологічної безпеки України

Питаннями екологічної безпеки в Україні опікуються

Президент України
Рада безпеки України
Рада Міністрів України
Верховна Рада України
Місцеві органи самоврядування
Міністерство охорони здоров'я України
Головне управління санітарно-епідеміологічної служби України
Міністерство з надзвичайних ситуацій України
Галузеві міністерства

Проблема безпечності промислових викидів потребує вирішення питань

- створення та сучасне оснащення достатньої кількості державних лабораторій з контролю безпечності промислових викидів;
- державне фінансування програм вдосконалення систем екологічного захисту на існуючих промислових підприємствах;
- розробка та впровадження державної програми створення екологічно чистих технологічних процесів у найбільше небезпечних галузях промисловості: хімічній, металургійній, нафтопереробній, теплоенергетичній та ін.
- проведення незалежних екологічних експертиз проектів підприємств, що мають бути побудовані;
- здійснення контролю відповідності екологічної безпечності фактично побудованих промислових підприємств із затвердженим проектом на їх будівництво;
- утилізація радіаційних відходів

**Сучасна технологічна
схема утилізації
побутових відходів
передбачає**

- наявність спеціалізованих контейнерів-накопичувачів побутових відходів;
- залучення населення до сортування побутових відходів за видом сировини;
- втілення технологій переробки відходів як вторинної сировини для промислових підприємств.

**Оперативна локалізація
наслідків техногенних
катастроф викидів
потребує вирішення
питань**

- створення загальнодержавного реєстру найбільш вірогідних джерел техногенних катастроф;
- розробка загальнодержавної програми з профілактики можливостей виникнення техногенних катастроф;
- збільшення бюджетних витрат на потреби Міністерства з надзвичайних ситуацій України, згідно розробленої державної програми;
- створення розвинутої мережі регіональних експертно-наглядових представництв з оцінювання можливості виникнення техногенних катастроф та масштабів екологічної загрози їх наслідків (підпорядкованість Міністерству з надзвичайних ситуацій України);
- оснащення підрозділів, що підпорядковані Міністерству з надзвичайних ситуацій України необхідною технікою для ліквідації екологічної загрози;
- впровадження сучасних технологій локалізації наслідків техногенних катастроф;
- регулярне проведення навчань з цивільної оборони населення України

Створення на території України екологічно чистих заповідних зон потребує вирішення питань:

- уточнення Єдиного Земельного Кадастру України (ЄЗКУ);
- проведення незалежної екологічної експертизи згідно з ЄЗКУ;
- розробка деталізованої Державної програми щодо створення на території України екологічно чистих заповідних зон (в усіх регіонах України);
- законодавче забезпечення виконання Державної програми створення екологічно чистих заповідних зон;
- планування бюджетних витрат на впровадження Державної програми створення екологічно чистих заповідних зон;
- державний контроль виконання намічених заходів щодо створення екологічно чистих заповідних зон;
- державний контроль за дотриманням правил перебування населення в заповідних зонах.

Світові глобальні проблеми захисту довкілля.

Напрямки міжнародного співробітництва у сфері вирішення глобальних проблем захисту довкілля:

- контроль за використанням природних ресурсів окремими країнами світу (надра землі, акваторія світового океану, повітряний простір);
- сповіщення всіх країн світу про техногенні катастрофи;
- міжнародна допомога щодо впровадження заходів з ліквідації наслідків глобальних техногенних катастроф;
- встановлення міжнародних квот на теплові та хімічні викиди;
- розробка безвідходних технологій промислового виробництва;
- розробка та впровадження в практику екологічно чистих способів отримання електричної енергії;
- пошук альтернативних, екологічно чистих джерел палива (біопаливо);
- введення міжнародних норм щодо показників безпеки автомобільного транспорту;
- заходи по зменшенню загрози глобального потепління;
- контроль розповсюдження ядерної зброї.

Запитання для самоперевірки:

1. Які чинні постанови та укази, спрямовані на поширення міжнародних консумеристських ідей в Україні, були прийняті з ініціативи Президента України?
2. Які постанови та декрети Кабінету міністрів України націлені на вдосконалення заходів щодо захисту прав споживачів?
3. Які постанови Верховної Ради України спрямовані на гарантований захист прав споживачів?
4. Наведіть основні тези змісту розпорядження Президента України «Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів».
5. Які головні положення містить Указі Президента України «Про Національну раду з питань якості»?
6. Які повноваження щодо захисту прав споживачів надані Національній раді України з питань якості?
7. Як регламентується діяльність державних установ по захисту прав споживачів Законом України «Про захист прав споживачів»?
8. Які головні положення містить Закон України «Про Антимонопольний комітет України»?
9. Які повноваження щодо захисту прав споживачів надані Всеукраїнському державному науково-виробничому центру стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт»), згідно Розпорядженню Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 № 1163-р.
10. Які повноваження щодо захисту прав споживачів надані Згідно Постанови КМУ № 667 від 02.09.2015 року Державній службі України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужбі України).
11. Які структурні підрозділи входять до складу Держпродспоживслужби України?

12. Які повноваження щодо захисту прав споживачів має Головне правління рекламних агентств України?
13. Надайте характеристику діяльності всеукраїнської громадської організації «Союз споживачів України».
14. Укажіть головні напрямки діяльності української асоціації споживачів.
15. Охарактеризуйте діяльність Українська Асоціація якості (УАЯ).
16. Вкажіть головну мету діяльності Всеукраїнської Федерації Споживачів «ПУЛЬС».
17. Які принципи формування державної політики по забезпеченню населення їжею, одягом, житлом, санітарними умовами, охороною здоров'я, освітою викладено у «Керівних принципах ООН»?
18. Які гарантії рівня споживання декларовані у Конституції України?
19. Які гарантії рівня споживання декларовані у Законі України „Про захист прав споживачів»?
20. Які принципи формування державної політики по екологічній безпеці освітлені у «Керівних принципах ООН»?
21. На які державні установи покладено функції контролю епідеміологічної та екологічної безпеки в Україні?
22. Як законодавчі акти регламентують здійснення державного нагляду за екологічною безпекою в Україні?
23. Які законодавчі акти регламентують здійснення державного нагляду за епідеміологічною безпекою в Україні?
24. Які організації контролюють забрудненість зовнішнього середовища.
25. Які засоби використовуються при здійсненні екологічного контролю забруднення навколишнього середовища?
26. Які заходи боротьби з забрудненням навколишнього середовища використовує у своїй діяльності громадська організація «Партія зелених»?

ЛІТЕРАТУРА

1. Язвінська О. М. Історія консьюмеризму : навч. посібн. / О. М. Язвінська. – 2-ге доп. й перероб. вид. – К. : Київ. нац.. торг.-екон. ун-т, 2003. – 364 с.
2. Язвінська О. М. Формування системи захисту прав споживачів у розвинених країнах / О. М. Язвінська // Вісник КНТЕУ. – 2001. – № 4. – С. 106–119.
3. Hilton M. Consumerism in Twentieth Century Britain: the search fo historical movement / M. Hilton. – Cambrige : univ. press, 2003. – 382 p.
4. Сорк Д. М. Законы «О защите прав потребителей» зарубежных стран и Российской Федерации (сравнительное исследование) / Д. М. Сорк // Юридический мир. – 2007. – № 4. – С. 35–38.
5. Бодрийяр Ж. Общество потребления. Его мифы и структуры / Жан Бодрийяр; пер. с фр., послесловие и примечания Е. А. Самарской. – М. : Республика; Культурная революция, 2006. – 240 с.
6. Гришаев С. П. Система защиты прав потребителей в современном мире / С. П. Гришаев. – М. : Норма, 2012. – 328 с.
7. Дочинець Н. М. Консьюмеризм в Україні: соціально-економічні реалії та перспективи розвитку : монографія / Н. М. Дочинець ; [наук. ред. У. Я. Садова] ; НАН України, Інститут регіональних досліджень. – Львів, 2009. – 280 с.
8. Гришова І. Ю. Роль консумеризму в соціально-економічних процесах / І. Ю. Гришова, Т. Л. Шестаковська // Наукові записки законодавства Верховної ради України. – 2016. – № 6. – С. 75–81.
9. Северін-Мрачковська Л. В. Консьюмеризм: морально-етичні виміри // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії : зб. наук. праць. – 2016. – № 66. – С. 103–108.
10. Лащак В. В. Адміністративне реформування системи захисту прав споживачів як складової державної соціальної політики в Україні / В. В. Лащак // Збірник наукових праць Буковинського університету. Економічні науки. – 2015. – Вип. 11. – С. 13–21.

11. Лапіна В. В. Консьюмеризм як концептуальна та методична проблема теорії соціального менеджменту / В. В. Лапіна // Збірник наукових праць Національного університету Києво-Могилянська Академія. Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. – 2015. – № 2 (27). – С. 40–45.
12. Что придет на смену консьюмеризму: умеренная экономика и процветающее общество / А. Этцион ; пер. с англ. В. Л. Иноземцева // Свободная мысль. – 2009. – № 8. – С. 53–62.
13. Салухіна Н. Г. Захист прав споживачів : навч. посіб. / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, О. І. Башкатова. – К. : МАУП, 2007. – 382 с.
14. Практический комментарий к Закону Украины «О защите прав потребителя» / С. В. Маслак, Р. В. Куценко, А. А. Купченко, А. С. Жебелева. – Х. : Одиссей, 2016. – 168 с.
15. Сировец Т. В. Защита прав потребителей / Т. В. Сировец. – Х. : Крокус, 2018. – 160 с.
16. Крупник А. А. Що таке «консьюмеризм» / А. А. Крупник // Громадянське суспільство. – 2009. № 1 (8). – С. 35–41.
17. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: Резолюция № 248 Генеральной Ассамблеи ООН от 9.04.1985 г. // Защита прав потребителей. – К. : АО «БизнесИнформ», 1999. – 105 с.
18. Хартия защиты прав потребителей, принятая 25 сессией Консультативной Ассамблеи Европейского Союза в 1973 году: Рез. №543 // Защита прав потребителей. – К. : АО «Бизнес Информ», 1999. – 46 с.
19. Про захист прав споживачів : [Закон України : прийнятий Постановою ВР № 1024-ХІІ (1024-12) від 12.05.91 р.]. – К. : Нотис, 2016. – 44 с.
20. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : [Розпорядження КМУ від 29 березня 2017 р. № 217р.] // Офіційний вісник України. – 2017. – № 81. – С. 3005.
20. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [Розпорядження КМУ від 27 грудня 2017 р. № 983р.] // Офіційний вісник України. – 2017. – № 90. – С. 2005.

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

ХАЦКЕВИЧ Юрій Миколайович
ЛЕТУТА Тетяна Миколаївна

МІЖНАРОДНИЙ КОНСЬЮМЕРИЗМ

**Навчальний посібник
у структурно-логічних схемах**

Відповідальна за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів
д-р техн. наук, проф. А. А. Дубініна

Техн. редактор О. М. Жданович

План 2018 р., поз. 91/

Підп. до друку 12.11.18 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);
супровідна документація. Об'єм даних 0,1 Мб. Тираж 10 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 4417 від 10.10.2012 р.