

Андрій Іванович ЛІГА

аспірант, Інститут економіко-правових досліджень ім. В.К. Макутова НАН України

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5171-747X>

e-mail: Liga_ne@meta.ua

НОВЕЛИ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

У статті проаналізовано нову редакцію Закону України «Про захист прав споживачів» № 3153-ІХ від 10.06.2023 р. За результатами аналізу автором окреслено основні позитивні тенденції із наближення правових норм нового Закону України до актів європейського споживчого права. Проте з окремих питань у новій редакції продовжено практику просування положень, які прямо суперечать або спотворюють європейське право. За результатами аналізу внесено пропозиції з усунення виявлених недоліків.

Ключові слова: споживач; захист прав споживачів; євроінтеграція, система захисту прав споживачів, директива

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

В Україні прийнято Закон України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) ще у 1991 р. [1] – вперше серед пострадянських країн.

Наприкінці ХХ ст. Закон загалом відповідав подібним Законам в ЄС. Адаже процеси розвитку споживчого права у більшості країн розпочались лише після прийняття Резолюції Генеральної асамблеї ООН про «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» № 39/248 від 09.04.1985 р., де систематизовано перелік вимог до нормативно-правових актів із захисту прав споживачів країн-членів ООН [2].

Але на межі 2000-х рр. ці процеси істотно пришвидшилися, і міжнародне споживче право почало швидко розвиватися, чому посприяло переосмислення впливу споживача на сучасну економіку найвищим керівництвом країн-членів ЄС.

Так, у листі президента Баррозу до президента Європейського парламенту Єжи Бузека сказано «Впевнені споживачі створюють процвітаючі ринки» [3].

В Україні, попри проголошені у Законі України «Про загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» євроінтеграційні прагнення та взяті у Розд. V зобов'язання з приведення нормативно-правових актів із захисту прав споживачів до відповідності *acquis* ЄС [4], прийнята у 2005 р. редакція Закону не тільки деталізувала проголошені раніше норми права, але під гаслом євроінтеграції розпочала зворотні процеси відносно процесів розвитку європейського права. Тому позитивні наслідки покращення розуміння процесу застосування визначених правових норм нівельовано окремими напрямками, за якими розпочався процес тлумачення нечітких правових норм не на користь (як в ЄС), а навпаки на шкоду споживачам.

Найбільш яскраво цей процес демонструє приклад стосовно прав споживача у разі придбання продукції з недоліком.

Так у ст. 7 Першої редакції Закону 1991 р. [5] та ст. 14 оновленої редакції Закону 1993 р. [6] у разі придбання споживачем товару неналежної якості він мав право «за своїм вибором вимагати від продавця або виробника переліку з 5 прав, серед яких права «б) заміна на аналогічний товар належної якості; д) розірвання

договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Така норма загалом відповідала нормам європейського права визначених у ст. 3 Директиви ЄС № 1999/44/ від 25.05.1999 р. [7].

Тоді як через зміни у ст. 8 редакції Закону 2005 р. [8] відбулось фактичне позбавлення споживачів права розірвати договір купівлі-продажу невідповідної умовам договору продукції чи вимагати заміни на аналогічний товар належної якості за відсутності в ньому «істотного недоліку». Цей термін не тільки відсутній в європейському праві (є спадщиною ст. 350 Цивільного Кодексу УРСР), але нечіткість його формулювання у ч. 12 ст. 1 зазначеного Закону призвело до основних проблем державного та судового захисту прав споживачів за невідповідності продукції договору. Надалі процес імітації наближення українського споживчого законодавства до європейського лише поглиблювався так ст. 1¹: з-під сфери Закону виведено харчові продукти. Також відповідальність за порушення права на інформацію у ч. 7 ст. 23 прив'язано лише до випадків, (визначених Законом України "Про електронну комерцію"), причому в названому Законі таких випадків не передбачено [9].

10 червня 2023 р. Євроінтеграційні прагнення нашої держави призвели до отримання Україною Нової редакції Закону України № 3153-ІХ «Про захист прав споживачів» [10]. На думку авторів Закону, викладеною у пояснювальній записці до законопроекту 6134 від 05.10.2021 р. [11] зазначалось, що «Проект Закону розроблено на виконання пункту 124 Плану пріоритетних дій Уряду, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 № 276-р, з метою наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу та гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС». Водночас його автори вже у пояснювальній записці дещо викривляють правове сьогодення, стверджуючи, що систему захисту прав споживачів створено в Україні у 1991 р., але в жодній з попередніх редакцій таку систему не тільки не визначено, але й її немає навіть на рівні словосполучення.

Враховуючи істотний негативний background з імітації імплементації норм європейського права, коректності та достатності викладення правових норм без подвійності їх тлумачення, вважаємо доцільним проведення

аналізу нової редакції Закону України № 3153-IX «Про захист прав споживачів».

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Серед дослідників, що займалися дослідженнями проблематики захисту прав, слід виокремити таких вчених. М.В. Парасюк досліджено проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні [12]. У зазначеному аспекті важливою є робота Л.А. Траченко [13], яка дослідила проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. Перспективам розвитку законодавства про захист прав споживачів приділено значну увагу у роботі Л.Д. Менів [14]. У контексті оновленого законодавства неможливо не згадати наукову працю К.Г. Талдонової [15], яка здійснила юридичний аналіз захисту прав споживачів у цифровій сфері у контексті проекту Закону України «Про захист прав споживачів» № 6134 від 05.10.2021 р. Попри важливість зазначених наукових досліджень, ці праці переважно стосувались проблематики попередньої редакції Закону або недостатньо приділяли уваги аналізу у контексті правових практик ЄС, або, досліджуючи проект оновлення законодавства у зазначеній сфері, концентрувались на його перевагах, залишаючи поза увагою проблематику, що постає у зв'язку з запропонованими змінами.

МЕТА статті – визначити основну проблематику нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів» у контексті євроінтеграції для її подальшого розв'язання у правовому полі України.

РЕЗУЛЬТАТИ

На сьогодні у науковому середовищі вкрай мало наукових досліджень нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 № 3153-IX [10]. Серед наявних праць найбільшу увагу слід приділити праці К.Г. Талдонової, яка ще на стадії законопроекту проаналізувала новітні законотворчі ініціативи, що знайшли своє відображення у прийнятому Законі.

Зокрема, К.Г. Талдонова звернула увагу на вперше закріплені правові інновації зі споживчої освіти, ввічливого обслуговування, право на здійснення фіксації порушень своїх прав, а також початку регулювання прав споживачів у цифровій сфері, що є, на її думку, дуже позитивним та перспективним кроком нашої держави в питанні імплементації норм міжнародного права та відповідності практикам ЄС [15, с. 252-253].

Вважаємо за необхідне доповнити встановлені у праці К.Г. Талдонової переваги таким невказаним нею переліком покращень, за якими: повернуто до сфери регулювання споживчим законодавством (з обов'язковими застереженнями) харчові продукти; усунуто низку невідповідностей у правах споживачів в Україні та ЄС; наближено частину термінології у ст. 1 до вимог директив (втім, проігноровано частину європейських термінів, невраховані (вилучені) раніше визначені терміни, що продовжують застосовуватися за текстом Закону); усунуто поняття істотного недоліку, що створював найбільші перешкоди та невідповідності з ЄС у захисті прав національних споживачів; надано споживачам право здійснення гарантійної заміни товару на такий самий або аналогічний товар; усунуто декларативну практику, коли більшість з порушень прав спо-

живачів не передбачали жодної відповідальності, визнано необхідність проведення споживчої політики, визначено принципи захисту прав споживачів, окреслено основних суб'єктів системи захисту прав споживачів, адаптовано більшість з положень директив визначених в Угоді про асоціацію між Україною, з одного боку, та ЄС, Європейським співтовариством з атомної енергії та їхніми державами-членами, – з іншого [16].

На важливості такої адаптації у контексті захисту прав споживачів, зокрема, наголошує В.Г. Ольха, який зазначає, що «адаптація законодавства України до норм європейського та міжнародного права і буде сприяти встановленню додаткових гарантій для споживачів кінцевої продукції» [17, с. 344].

Втім, як зазначалось вище, серед основних проблем адаптації міжнародного споживчого права в останніх (з 2005 р.) редакціях Закону було те, що під «гаслом» євроінтеграції та наближення європейських практик часто відбувались прямо протилежні процеси.

Усуненню таких невідповідностей мав покласти край прийнятий у новій редакції Закон. Його прийняття, безумовно, є не менш визначальною подією цього періоду ніж підписання Угоди про асоціацію та надання Україні статусу кандидата у члени ЄС 23.06.2022 р. [18].

Попри вищевизначені переваги цього Закону, в новій його редакції продовжено тенденцію з просуванням положень, що: прямо суперечать чи викривляють положення європейського права; застосовують для України найнижчі з можливих для ЄС правові норми споживчого захисту; застосовують неадекватну відповідальність за правопорушення порівняно з економічним ефектом від їхнього застосування; відсутності структури Закону та логічної побудови його положень.

Передусім слід звернути увагу, що у ст. 4 нової редакції Закону з переліку споживчих прав не обґрунтовано зникло право на захист прав споживачів державою, що пов'язувало Закон зі ст. 42 Конституції України.

Ця норма Закону також суперечить нормам міжнародного [19] та європейського права [20], де захист прав споживачів визначено як обов'язок держави.

Прикладом продовження тенденцій розпорошення нової редакції Закону може служити виведення зі його сфери права споживача у разі придбання ним продукції у кредит. Звичайно, що після внесення змін у 2016 р. ст. 11 старої редакції не відповідала своєму функціональному призначенню і була фактично відсильною нормою, – попри це, така норма щонайменше демонструвала, що споживче кредитування знаходиться в орбіті Закону і права споживачів в такому кредитуванні мають враховуватись.

Тобто замість того, щоб виправити недоліки старої статті та увідповіднювати її до спеціальних законів окремих країн-членів ЄС, автори закону взагалі прибрали цю норму, у суті вивівши кредитування споживачів з під сфери дії нової редакції Закону. Тому, якщо змінами Закону України «Про споживче кредитування» буде вилучено положення стосовно захисту прав споживачів чи з'являться норми, що будуть йти супереч базовим правам споживачів проголошеним у спеціальному Законі, то формально цей Закон і не має відповідати вимогам спеціального Закону «Про захист

прав споживачів».

Крім того, споживачів фактично позбавлено одного з головних прав споживачів, що є визначальним для захисту прав споживачів в ЄС, – це право на безпечність продукції. В Європі право на безпеку продукції завжди привало над правом на якість де під якістю розуміється переважно відповідність договору, а ось питання безпеки жорстко регулюються цілою низкою нормативно-правових актів [21-23]. В Україні ніби у мимохідь врегулювали таке право в контексті якості. Так у ст. 4 серед основних прав згадується право споживача на безпечну та належної якості продукцію, а ст. 5. «Право споживача на безпечність товару та його належну якість» ніби має врегулювати всі аспекти права споживача як на якість, так і на безпеку. Проблема в тому, що єдина згадка про безпечність в ч. 1 цієї статті передбачає лише прив'язку до відповідності загальним вимогам безпечності продукції в інших нормативно-правових актах, але не передбачають особливостей захисту саме споживачів від небезпечної продукції.

Ще одним прикладом певного викривлення інформації о європейських практиках, є пояснювальна записка від 06.10.2021 р. до прийнятого Законопроекту 6134 [11], де його автори запропонували прибрати з нового Закону положення з необхідності створення суб'єктами господарювання обмінного фонду товарів як занадто обтяжливого для бізнесу, фактично недієвого та такого, що суперечить європейській практиці. Висловлена авторами думка, що «встановлення законодавчої норми щодо заміни товару на такий самий або аналогічний, наявний у суб'єкта господарювання у разі, якщо ремонт потребує понад чотирнадцять календарних днів, або є неможливим знімає потребу в наявності обмінного фонду» [11], помилкова з таких причин.

По-перше, норма про обмін ненова і її вже викладено в ч. 1 ст. 14 Закону № 3682-ХІІ від 15 грудня 1993 р. (діяв до 2006 р.) та ст. 7 першої редакції Закону 1991 р. Тобто ця норма не тільки не скасовує вимоги до створення обмінного фонду, вона їх започаткувала.

Адже обмінний фонд утворено з метою реалізації положень абз. 1 ч. 7 ст. 14 Закону через прийняття Постанови Кабінету Міністрів України (КМУ) № 172 від 19 березня 1994 р. Це робить нікчемними пояснення необхідності скасування обмінного фонду, через повернення у Закон, положень про обмін, що діяли до 2006 р.

По-друге, твердження, що норма стосовно створення обмінного фонду була обтяжливою для бізнесу чи не дієвою для споживача є маніпулятивною з погляду порівняно з чим вона застосовується.

Адже норма законодавства стосовно обмінного фонду не несла характер чіткого імперативу. До суб'єктів господарювання була лише вимога з його наявності, але жодним нормативно-правовим актом не встановлено вимог до обов'язковості мати в обмінному фонді всієї номенклатури товарів, передбачених Постановою № 172 від 19 березня 1994 р.; вимог стосовно дати виготовлення товарів обмінного фонду та стану їх житку; кількості товару у фонді за кожною позицією.

До того ж відповідно до ч. 9 ст. 8 попередньої редакції Закону обумовлено вимогу лише до одної типності таких товарів, тобто суб'єкта господарювання

не зобов'язано дати споживачу з обмінного фонду саме його модель товару, а лише будь-яку з марки товару цієї номенклатури.

Тобто для формування фонду суб'єкт господарювання не потребував його наповнення новою та дорогою за ціною технікою, – такий фонд переважно формувався з відремонтованого товару невеликої вартості, що списано через наявність недоліків товару, після його ремонту понад обумовлені Законом строки.

Також не було норми стосовно штрафних санкцій за відсутність такого фонду. Фактично, навантаження для бізнесу, пов'язане з обмінним фондом, було скоріш емоційним, адже Закон обумовлював право споживача на обмін товару та розірвання договору купівлі-продажу у зв'язку із незадоволенням ним його вимоги надати на час ремонту товар з обмінного фонду, а оскільки деякі виробники погоджувалися відшкодувати збитки лише через наявний висновок авторизованого сервісного центру, то суб'єкти господарювання ризикували не отримати компенсацію від виробника.

Саме цим ризиком переважно пояснюються численні спроби суб'єктів господарювання не приймати товар за місцем купівлі, та направляти споживачів прямо до сервісних центрів, знімаючи з себе післяпродажну відповідальність.

Тобто сьогодні небажання мати обмінний фонд свідчить не про високе навантаження на бізнес, а лише про побоювання працювати зі своїм споживачем, щоб продавець через відсутність обмінного фонду не опинився в ситуації, коли у споживача з'являється право на обмін чи розірвання договору, але після задоволення законних вимог споживача. Продавець отримати компенсацію від виробника не може через прив'язку висновку про списання товару з істотним недоліком до ремонту.

Але оскільки відповідно до Європейського законодавства споживач за своїм вибором має право одразу вимагати заміну товару без ремонту, що не дозволяє виробнику відмовити суб'єкту господарювання у компенсації, то обмінний фонд у продавців навпаки здатен істотно зменшити витрати виробника на списання та утилізацію товару заохочуючи споживачів до ремонту.

По-третє, це некоректність твердження, що ідея обмінного фонду суперечить європейській практиці. Так, дійсно не у всіх європейських законах про захист прав споживачів така практика прописана, втім є закони країн-членів ЄС, які таку практику прямо передбачають [21]. До того ж європейське законодавство (та положення чч. 2, 5 ст. 7 нового Закону) прямо вказують на необхідність здійснювати ремонт без будь-яких суттєвих незручностей для споживача з урахуванням природи товару та цілей, для яких споживач його придбав. Оскільки основна ціль споживчого товару задоволення потреб споживача у товарі, то основною незручністю для споживача є неможливість під час ремонту задовольнити свою потребу у такому товарі, тобто саме підмінний фонд є головним аргументом того, що споживач не має незручності.

По-четверте, у перехідних положеннях до нового Закону немає жодних посилань стосовно приведення у відповідність до нього Постанов КМУ, але у ч. 4 ст. 5

Закону є посилання, що Порядок здійснення гарантійного ремонту (обслуговування), гарантійної заміни технічно складних побутових товарів визначається КМУ, де обмінний фонд передбачено, а отже, це може створити певну правову невизначеність.

По-п'яте, це впливає з самого права споживача вільного вибору між обміном та ремонтом. Як вже зазначалось вище, основна ціль, з якою споживач купує товар, – задоволення потреб у товарі, знаходження його в ремонті відтермінує це задоволення, а заміна товару навпаки уможливить продовження користування річчю без зволікань. Отже, потрібно розуміти, що за нових реалій ремонт потрібен споживачу лише в унікальних випадках: наприклад, товар вже не виробляється, споживач має вимагати розірвання договору купівлі-продажу, але за умови сентиментальності споживача саме до цієї моделі або позиції, що будується на турботі за довкіллям, він може наполягати на ремонті. Причому, суб'єкт господарювання має право відмовити та повернути кошти за умови, якщо йому це економічно невигідно. Так, за нових реалій ремонт відбувається лише тоді, коли він вигідний обом сторонам. Саме ця вигідність і обумовлює важливість обмінного фонду.

По-шосте, з вищенаведених пояснень авторів Законопроекту стає очевидним, що вони не припускають можливість обміну взагалі без ремонту. Це, зокрема, пояснює, чому в тексті ст. 7 ч. 1 викладено саме так:

«У разі виявлення протягом гарантійного строку недоліку придбаного товару споживач має право вимагати від суб'єкта господарювання:

- 1) проведення гарантійного ремонту товару;
- 2) здійснення гарантійної заміни товару на такий самий або аналогічний».

Тобто з'являється можливість подвійного тлумачення цього положення у судах, що реалізація прав споживачів відбувається саме в такому порядку, де першим завжди є ремонт. Тим більше, що в Україні вже склалась судова практика, яка через подвійність тлумачення терміну «істотний недолік» саме такий порядок врегулювання споживчого спору (з обов'язковим ремонтом) і передбачає.

Тоді як у положенні ч. 2 ст. 3 Directive 1999/44/EC для споживача чітко визначено можливість вибору цього права на власний розсуд без будь-якої послідовності *«In the case of a lack of conformity, the consumer shall be entitled to have the goods brought into conformity free of charge by repair or replacement»* [7]. Ч. 2 ст. 13 Directive (EU) 2019/771, що прийшла на заміну вищезазначеній директиві, ще більш однозначно підкреслює свободу цього вибору. *«In order to have the goods brought into conformity, the consumer may choose between repair and replacement»* [24].

Зазначений приклад дає змогу стверджувати, що, попри близькість формулювань у новій редакції Закону та європейських директивах, що в нього імплементовано, норми права, що з них витікають не є ідентичними.

Подібна ситуація спостерігається з ініціативою стосовно скасування пені, згадка про яку зникла з положень статті, що регламентує права споживача у разі придбання товару з недоліком (але залишена у статті, що регламентує порушення договору на виконання робіт чи послуг). На нашу думку, ця ініціатива не є обґрунтованою. Адже право на зниження ціни для спо-

живача передбачено як в європейських директивах, так і в ч. 5 ст. 7 нової редакції Закону. Водночас Закон не надає чіткого розуміння, як саме має відбуватися розрахунок зменшення ціни, адже визначення у ч. 6 цієї статті, що «Зниження ціни товару з недоліком визначається суб'єктом господарювання за домовленістю зі споживачем» є не тільки неконкретним, але є безпідставним (відсутнє в європейських директивах). Використання пені додає конкретики таким розрахункам та є справедливим з огляду на паритетність прав та обов'язків сторін за договором купівлі-продажу. Так, у ст. 15 нової редакції Закону передбачено, що на споживачів може накладатися пеня, якщо її розмір не перевищує 30 % вартості продукції. Справедливим буде закласти подібний принцип і стосовно суб'єкта господарювання, який обумовив можливе зменшення вартості не більше як на 30 %.

Чіткість розрахунку можливого зниження ціни дасть змогу частині споживачів частіше погоджуватися на ремонт, коли споживач буде знати, що кожен день затримки у ремонті понад передбачений Законом строк буде йому компенсовано згідно з чітко визначеною процедурою. Також це сприятиме додержанню принципу заохочування споживачів до ремонту, що викладено у повідомленні Єврокомісії до Європарламенту «Про Новий порядок денний для споживачів» № COM(2020) 696 final [25].

Важливим для споживачів, зокрема (і в цьому контексті), є необхідність визначення понять «за домовленістю сторін» та «розумний строк». За основу пропонуємо взяти не більше як 30 денний строк який зазвичай застосовується в актах європейського права [25].

До речі, у новій редакції Закону подібний строк запропоновано у п. 1 ч. 2 ст. 9 для послуг, але на відміну від вищеприведених посилань на акти європейського права, де 30-денний термін є фінальним, в Україні передбачається його подовження за домовленістю сторін.

Подібна практика пропонування для українського споживача найнижчого з можливого рівня європейського захисту проглядається й у визначенні строку невідповідності, в який вважається, що невідповідності у товарі були ще до моменту його купівлі. Так, у чч. 1, 2 Директиви (EU)2019/771 передбачено можливість перенесення в національне законодавство такого строку в один або два роки [26]. Значна частина країн ЄС (наприклад, Франція [23], Болгарія [27], Іспанія [22], Греція [21]) обрали для своїх споживачів два роки, Україна в абз. 4 ч. 2 ст. 6 встановила найменший строк з можливого.

Дослідження змісту ст. 6 дає змогу виявити й інші обмеження прав споживачів. Так, сама назва статті «Гарантійні зобов'язання суб'єкта господарювання у разі виявлення недоліку товару» істотно зменшує права споживачів навіть порівняно зі ст. 7 «Гарантійні зобов'язання» поки чинної редакції Закону. Адже в новій редакції гарантійні зобов'язання прив'язані до поняття «недоліки», тоді як в старій редакції та в актах європейського права, крім недоліку гарантія розповсюджується на періодичне сервісне обслуговування, інформаційний супровід для товарів, використання яких потребує періодичних оновлень впродовж строку служби, – проведення таких оновлень за рахунок суб'єкта гос-

подарювання.

Також важливо нагадати, що в європейському законодавстві чітко визначено, що споживач – це найслабша сторона, тому тягар доведення обставин за договором в європейських директивах покладено на суб'єкта господарювання, в Україні (ч. 7 ст. 21) тягар доведення, що споживач скористався своїм правом на відмову від договору, покладається на споживача.

Суперечливими є й положення, які можна трактувати як такі, що зобов'язують споживача укласти договір купівлі-продажу. Це може бути використано недобросовісними оманливими та агресивними господарськими практиками для примусу споживача до дій, на які він би не погодився за інших обставин.

Так ч. 1 ст. 22 говорить, що *«споживач зобов'язаний надати згоду на придбання продукції у суб'єкта електронної комерції, повідомивши його у визначений таким суб'єктом спосіб»*, а ч. 7 ст. 15 – *«Предмет та/або ціна договору не можуть бути визнані нічужими, якщо такі умови договору сформульовані простою та зрозумілою мовою»*.

Звичайно, якщо, розібравши ці положення у контексті Закону та подальшого змісту статей, їх нескладно спростувати. Але пересічний споживач може не володіти достатніми правовими знаннями і під тиском професійного продавця та некоректно викладених норм Закону може прийняти необгрунтовані рішення.

Достатньо суперечливим є заміна у ст. 5 сталого терміну, що забороняє продаж споживачам «контрабандних та контрафактних товарів», на заборону продажу споживачам «контрафактних та піратських товарів». Терміни «піратські товари» та «контрафактні товари» наведені у Митному Кодексі України [28] та за своїм змістом є словами синонімами, тоді як продаж «контрабандних товарів» [28], що також порушують права споживачів має інше за змістом значення.

Але некоректне викладення європейських правових норм не є головною проблемою нової редакції Закону, набагато складніше виявилось формування власного бачення національної системи захисту прав.

Так, нова редакція Закону № 3153-IX від 10.06.2023 р. визначає такі суб'єкти системи захисту прав споживачів:

- 1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- 2) компетентний орган;
- 3) інші державні органи, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах;
- 4) органи місцевого самоврядування;
- 5) органи позасудового врегулювання спорів;
- 6) суди;
- 7) громадські об'єднання споживачів;
- 8) саморегулювні організації.

Попри певний позитив, пов'язаний з тим, що вперше у праві України стали проглядатись контури системи захисту прав споживачів, неможна не відмітити факт, що самого поняття «система захисту прав споживачів» у Законі так і не визначено. Тоді як система захисту прав споживачів складається не тільки з елементів рівня суб'єктів з формування та реалізації споживчої політики, але й рівня політичних елементів її забезпечення, що формують правове, економічне та організа-

ційне підґрунтя з беззаперечної гарантії ієрархічного захисту прав споживачів на ринку. Тобто наявність суб'єктів системи захисту прав споживачів без системного зв'язку між ними ще не робить систему системою.

Про відсутність системного бачення та вільну адаптацію європейських директив на чинне правове поле у цій сфері в авторів нової редакції Закону, зокрема, свідчить ситуація з визначенням в ній національного органу відповідального за реалізацію політики у сфері захисту прав споживачів.

По-перше, замість конкретного визначення назви таких органів за практикою європейських законів [21-23, 27] або сталої для України практики визначення як центрального органу виконавчої влади з реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, автори законопроекту запропонували нове визначення цього органу як «компетентного органу».

Критику подібного терміну, зокрема, можна знайти у науково-експертному висновку до першого читання [11], де зазначається, що поняття «компетентний орган» не застосовується для визначення відповідних повноважень центральних органів виконавчої влади, – це є термін міжнародного приватного права для визначення відповідних органів стосовно зносин у міжнародних договорах. Це відображено у ст.ст. 8, 78, 79 Закону України «Про міжнародне приватне право».

Появі цього терміну ми, ймовірно, за все, зобов'язані вільній інтерпретації авторами Закону терміну «компетентний орган» з Регламенту 2017/2394 Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2017 р. «Про співпрацю між національними органами, відповідальними за дотримання законодавства про захист прав споживачів» [29].

У зазначеному Регламенті «компетентний орган» означає будь-який державний орган, створений на національному, регіональному чи місцевому рівні та призначений державою-членом як відповідальний за виконання законів ЄС, які захищають інтереси споживачів.

Тобто регламент вжив цю назву не як імперативну норму назви державного агентства із захисту прав споживачів для країн-членів ЄС, а як певний універсальний компроміс стосовно визначення у Регламенті всіх уповноважених на захист прав споживачів органів у 27 країнах-членах ЄС на наднаціональному та їх національних, регіональних та місцевих рівнях.

У своїй суті весь Регламент присвячено взаємовідносинам будь-яких компетентних органів із захисту прав споживачів на міжнаціональному, національному, регіональному та місцевому рівнях. Так, у ст. 3 регламенту передбачено «орган-заявник», що означає компетентний орган, який надсилає запит про взаємну допомогу та «запитуваний орган» (компетентний орган, який отримує запит про взаємну допомогу). Відповідно до ст. 7 «компетентний орган» може бути «інструкуючим» та «назначеним» (водночас «назначений» орган не завжди «компетентний»). Ч. 3 ст. 5 зобов'язує створити «єдиний офіс зв'язку» для координації слідчої та правозастосовної діяльності компетентних органів у масштабах держави члена. У контексті зазначеного в Україні під цю характеристику «компетентного органу» підпадають всі органи з пп. 1-4 ч. 1 ст. 30 нової редакції Закону.

Попри зазначене, в Україні надали інший зміст по-

няття «компетентного органу» – як центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів. Як і у попередній редакції Закону, проігнорували приклади Законів (Кодексів) країн-членів ЄС, сконцентрувавшись не на реалізації споживчої політики, а на наглядових функціях за суб'єктів господарювання. Адже функція нагляду та контролю за дотриманням законодавства у цій сфері лише один з напрямів державної політики, а отже, реалізація інших напрямів під загрозою.

Також проігноровано як необхідність створення «єдиного офісу зв'язку» для координації компетентних органів, так і взагалі будь-якого правового врегулювання питань взаємодії між елементами системи, принципів, порядку, правових, фінансових, організаційних, інфраструктурних внутрішніх та зовнішніх аспектів діяльності компетентного органу.

Подібний підхід продемонстровано й стосовно всіх інших визначених Законом суб'єктів системи захисту прав споживачів. Адже весь Розд. V Закону складається лише з переліку суб'єктів та їх повноважень.

Про певну безсистемність також може свідчити запропонована авторами Закону ініціатива впровадження Порталу «Е-покупець», метою створення якого відповідно до положень ч. 1 ст. 16 Закону є «забезпечення взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів, компетентного органу та інших державних органів, що здійснюють захист прав споживачів».

Попри необхідність такого регулювання та слушність окремих пропозицій, головним недоліком цих пропозицій є їх внесення в Закон на стадії, коли ані жодного політичного документа, який би демонстрував стратегічне бачення функціонування зазначеного Порталу, ані змісту ч. 8 ст. 16 на сьогодні немає. До того ж відповідно до ч. 1 Прикінцевих Положень маємо інформацію, що цей процес може розтягнутись на 3,5 роки після вступу в силу Закону з 10 червня 2024 р. Отже, законотворець фактично розписався в тому, що ця сфера може лишатися нерегульованою до червня 2028 р.

Водночас відповідно до положень ст. 39 нової редакції Закону його автори під непоганою ініціативою врегулювання порядку подання скарги споживачем суб'єкту господарювання (що не має аналогу в попередній редакції), фактично позбавив споживача права надіслати суб'єкту господарювання претензію засобами електронного зв'язку до моменту появи Порталу «Е-покупець». Стара редакція передбачала необхідність повідомити суб'єкта господарювання про претензію без чіткого визначення, в який спосіб це повідомлення має відбутись, тому брався до уваги будь-який спосіб направлення повідомлення.

У новій редакції Закону у ч. 1 ст. 1 порядок врегульовано так: «Якщо споживач вважає, що його права порушені, він звертається в усній або письмовій формі для відновлення своїх прав до суб'єкта господарювання, ... у тому числі якщо такий договір укладено поза торговельним чи офісним приміщенням або якщо укладено дистанційний договір» [10]. Також у ч. 2 передбачили й іншу можливість «звертатися до суб'єкта господарювання зі скаргою через Портал Е-по-

купець», з чого може скластись враження, що за його відсутності споживач має застосовувати порядок, передбачений у ч. 1.

Чи є практична користь від створення такого Порталу, говорити зарано (за браком будь-якої інформації про нього). Але враховуючи, що у всьому Розд. III Закону, що регулює правовідносини у дистанційній торгівлі та складається з 8 статей, зазначений Портал згадується лише один раз у контексті необхідності для суб'єкта електронної комерції, який здійснює розсилання комерційних електронних повідомлень, після отримання ним інформації в електронному кабінеті на Порталі Е-покупець про подання споживачем заяви про відмову від подальшого отримання таких повідомлень припинити їх розсилання, то необхідність його створення поки виглядає сумнівно.

Завершуючи аналіз проблемних питань нової редакції Закону, неможна не зупинитись на такому недоліку його структури, як відсутність у його авторів стратегічного бачення системи захисту прав споживачів загалом та необхідних структурних перетворень для створення сумісної з європейською системою захисту прав споживачів зі всіма притаманними для неї суб'єктами, надійного правового, організаційного, інформаційного та фінансового підґрунтя для їх об'єктивної наявності та взаємодії.

Загалом прийнятий Закон, попри свою корисність та імплементацію значної частини норм європейського права, лишився в певному розумінні «сирим» нормативно-правовим актом, що потребує істотного доопрацювання та внесення змін у наявні положення.

ВИСНОВКИ

У новій редакції Закону України «Про захист прав споживачів» зроблено певні кроки з адаптації національного споживчого права до вимог ЄС. Повернуто до сфери регулювання споживчим законодавством харчові продукти; усунуто низку невідповідностей у правах споживачів в Україні та ЄС; наближено частину термінології; усунуто поняття істотного недоліку, що створював найбільші перешкоди та невідповідності з ЄС у захисті прав національних споживачів; надано споживачам право здійснення гарантійної заміни товару на такий самий або аналогічний товар; усунуто декларативну практику, коли більшість з порушень прав споживачів не передбачало жодної відповідальності, визнано необхідність проведення споживчої політики, визначено принципи захисту прав споживачів, окреслено основних суб'єктів системи захисту прав споживачів, адаптовано більшість з положень директив, визначених в Угоді про асоціацію між Україною, з одного боку, та ЄС, Європейським співтовариством з атомної енергії й їхніми державами-членами, – з іншого.

Втім, попри зазначені переваги, Закон має низку недоліків, що робить його достатньо «сирим», таким, що потребує істотного доопрацювання та внесення таких змін:

1. Ст. 4 Закону ув'язати з положеннями Конституції України та доповнити перелік прав, правом на захист їх прав державою та на безпеку продукції.

2. У Розд. II «Права споживачів» повернути положення стосовно розповсюдження сфери дії Закону на споживачів фінансових послуг, зокрема в питаннях

продажу продукції в кредит.

3. У контексті усунення незручностей для споживача, що викликано ремонтом продукції, повернути норму стосовно необхідності створення суб'єктами господарювання обмінного фонду товарів та зменшення ціни продукції, що викликано невідповідністю товару через норму про застосування пені.

4. Чітко визначити у Законі поняття «за домовленістю сторін» та «розумний строк».

5. З метою усунення подвійності тлумачень правової норми у ч. 1 ст. 7 Закону чітко окреслити, що споживач має право вимагати від суб'єкта господарювання: проведення гарантійного ремонту товару або здійснення гарантійної заміни товару на такий самий або аналогічний, на власний розсуд без будь-якої послідовності;

6. Внести зміни у ст. 6, де гарантійні зобов'язання прив'язати не тільки до поняття «недоліки», але й на періодичне сервісне обслуговування, інформаційний супровід, для товарів, використання яких потребує періодичних оновлень впродовж строку служби, проведення таких оновлень за рахунок суб'єкта господарювання.

7. З метою припинення практики пропонування для

українського споживача найнижчого з можливого рівня європейського захисту у визначенні строку невідповідності, в який вважається, що невідповідності у товарі були ще до моменту його купівлі, – збільшити такий строк за прикладом провідних країн ЄС з 1 до 2 років;

8. У ст. 5 замінити норму про заборону продажу споживачам контрафактних та піратських товарів (які є синонімами) на заборону продажу контрабандних та контрафактних товарів.

9. У Розд. V вдосконалити бачення національної системи захисту прав споживачів не тільки елементами системи як суб'єктів з формування та реалізації споживчої політики та їх прав, але політичними елементами системи з її забезпечення правовим, економічним та організаційним підґрунтям забезпечення гарантії ієрархічної взаємодії суб'єктів для беззаперечного захисту прав споживачів на ринку, а також привести визначення національного органу відповідального за реалізацію політики у сфері захисту прав споживачів відповідно до норм права ЄС.

10. Переглянути доцільність ініціативи впровадження Порталу «Е-покупець» у запропонованій беззмістовній та недосконалій редакції.

Список використаних джерел

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>
2. Consumer protection: resolution / adopted by the General Assembly on 16 April 1985 A/RES/39/248. URL: <https://digitallibrary.un.org/record/80337>
3. Letter by President Barroso to the President of the European Parliament, Jerzy Buzek. European Commission, Press Release Database. 28.09.2011. URL: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-645_en.htm
4. Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу: Закон України від 18.03.2004 року № 1629-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1629-15#Text>
5. Про захист прав споживачів: Закон УРСР від 12.05.1991 року, N 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/ed19910512#Text>
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.1993 N 3682-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3682-12#Text>
7. On certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>
8. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 N 3161-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3161-15#Text>
9. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09. 2015 року № 675-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>
10. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>
11. Проект Закону про захист прав споживачів від 05.10.2021 № 6134. URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/27942>
12. Парасюк М.В., Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. № 4. С. 101-104.
13. Траченко Л.А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів, *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. 2021. № 65. С. 48-52.
14. Менів Л.Д. Перспективи розвитку законодавства про захист прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 6. С. 126-129. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf
15. Талдонова К.Г. Юридичний аналіз захисту прав споживачів у цифровій сфері, *Наукові записки*. 2023. № 14. С. 250-255. URL: <https://pravo.cuspu.edu.ua/index.php/pravo/article/view/300/309>
16. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом (далі ЄС) Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами з іншої: Закон України від 16 вересня 2014 року № 1678-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#Text
17. Олюха В.Г. Господарсько-правові засоби оптимізації капітального будівництва у сучасній Україні: дис. ... д.ю.н.: 12.00.04. Одеса, 2015.
18. Україна отримала статус кандидата на членство в ЄС. *Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-otrimala-status-kandidata-na-chlenstvo-v-yes>
19. Consumer protection. Resolution adopted by the General Assembly on 22 December 2015 70/186. URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/449/10/PDF/N1544910.pdf?OpenElement>
20. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу з протоколами та деклараціями, URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b06#Text
21. Προστασία των καταναλωτών, Νόμος της Ελλάδας 16.11.1994 № 2251/1994. URL: <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/217614/nomos-2251-1994>
22. la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley General para 1/2007, de 16 de noviembre. URL:

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-20555>

23. Code de la consommation LOI n° 93-949 du 26 juillet 1993. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000529228#JORFTEXT000000529228>

24. On certain aspects concerning contracts for the sale of goods Directive (EU) 2019/771 of 20 May 2019. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

25. New Consumer Agenda: Strengthening consumer resilience for sustainable recovery Communication from the commission to the European parliament and the council COM/2020/696 final. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696>

26. On certain aspects concerning contracts for the sale of goods, Directive (EU) 2019/771 of May 20, 2019. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

27. За защита на потребителите, Закон 502-01-32/16.09.2005 г. URL: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135513678>

28. Митний Кодекс України від 13.03.2012 року № 4495-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17#Text>

29. Про співпрацю між національними органами, відповідальними за виконання законів про захист прав споживачів, та про скасування Регламенту (ЄС) № 2006/2004, Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) від 12 грудня 2017 року № 2017/2394

References

1. On Protection of Consumer Rights: Law of Ukraine from 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (in Ukrainian).

2. Consumer protection: resolution / adopted by the General Assembly on 16 April 1985 A/RES/39/248. URL: <https://digitallibrary.un.org/record/80337>

3. Letter by President Barroso to the President of the European Parliament, Jerzy Buzek. European Commission, Press Release Database. 28.09.2011. URL: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-645_en.htm

4. On the National Program for the Adaptation of the Legislation of Ukraine to the Legislation of the European Union: Law of Ukraine No. 1629-IV of March 18, 2004. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1629-15#Text> (in Ukrainian).

5. On the protection of consumer rights: Law of the Ukrainian SSR dated May 12, 1991, N 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/ed19910512#Text> (in Ukrainian).

6. On Protection of Consumer Rights: Law of Ukraine from 15.12.1993 N 3682-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3682-12#Text> (in Ukrainian).

7. On certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of May 25, 1999. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>

8. On Protection of Consumer Rights: Law of Ukraine from 01.12.2005 N 3161-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3161-15#Text> (in Ukrainian).

9. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09. 2015 року № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (in Ukrainian).

10. On Protection of Consumer Rights: Law of Ukraine from 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (in Ukrainian).

11. On the Protection of Consumer Rights: Draft Law from 05.10.2021 № 6134. URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/27942> (in Ukrainian).

12. Parasiuk M.V. Problematic aspects of consumer rights protection in Ukraine. *Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University*. 2017. № 4. pp. 101-104. (in Ukrainian).

13. Trachenko L.A. Problems of consumer rights protection in Ukraine in the context of European integration processes, *Bulletin of the Lviv University of Trade and Economics*. 2021. № 65. pp. 48-52. (in Ukrainian).

14. Meniv L.D. Prospects for the development of legislation on the protection of consumer rights. *Legal Scientific Electronic Journal*. 2022. № 6. pp. 126-129. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf (in Ukrainian).

15. Taldonova K.H. Legal analysis of the protection of consumer rights in the digital sphere. *Scientific Notes*. 2023. No. 14. pp. 250-255. URL: <https://pravo.cuspu.edu.ua/index.php/pravo/article/view/300/309> (in Ukrainian).

16. Association Agreement between Ukraine, on the one hand, and the European Union (hereinafter, the EU) European Atomic Energy Community and their member states, on the other: Law of Ukraine dated September 16, 2014 № 1678-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#Text (in Ukrainian).

17. Olukha V.H. Economic and legal means of optimizing capital construction in modern Ukraine: dis. ... Doctor of Legal sciences: 12.00.04. Odesa, 2015. (in Ukrainian).

18. Ukraine received the status of a candidate for EU membership. Unified web portal of executive authorities of Ukraine / URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-otrimala-status-kandidata-na-chlenstvo-v-yes> (in Ukrainian).

19. Consumer protection. Resolution adopted by the General Assembly on December 22, 2015 70/186. URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/449/10/PDF/N1544910.pdf?OpenElement>

20. Consolidated versions of the Treaty on the European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union with protocols and declarations. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b06#Text (in Ukrainian).

21. Προστασία των καταναλωτών, Νόμος της Ελλάδας 16.11.1994 № 2251/1994. URL: <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/217614/nomos-2251-1994>

22. la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley General para 1/2007, de 16 de noviembre. URL: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-20555>

23. Code de la consommation LOI n° 93-949 du 26 juillet 1993. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000529228#JORFTEXT000000529228>

24. On certain aspects concerning contracts for the sale of goods Directive (EU) 2019/771 of 20 May 2019. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

25. New Consumer Agenda: Strengthening consumer resilience for sustainable recovery Communication from the commission to the European parliament and the council COM/2020/696 final. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696>

26. On certain aspects concerning contracts for the sale of goods, Directive (EU) 2019/771 of May 20, 2019. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

27. Consumer Protection: Law 502-01-32/16.09.2005. URL: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135513678> (in Bulgarian).

28. Customs Code of Ukraine dated March 13, 2012 № 4495-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17#Text> (in Ukrainian).

29. On cooperation between national bodies responsible for the implementation of laws on the protection of consumer rights and on the repeal of Regulation (EC) No. 2006/2004, Regulation of the European Parliament and of the Council (EC) of December 12, 2017 No. 2017/2394.

Andrii LYHA

postgraduate student, V. Mamutov Institute of Economic and Legal Research of the National Academy of Sciences of Ukraine'

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5171-747X>

e-mail: Liga_ne@meta.ua

NEWS IN LEGISLATION ABOUT THE PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONTENTS

The paper analyzes the New Edition of the Law of Ukraine "On the Protection of Consumer Rights" No. 3153-IX dated June 10, 2023. Based on the results of the analysis, the author outlined the main positive trends in bringing the legal norms of the new Ukrainian Law closer to the acts of European consumer law, in particular food products were returned to the sphere of consumer legislation; the terminology has been approximated, the concept of a significant drawback has been eliminated; consumers was given the right to exchange the product under warranty for the same or similar product; the declarative practice was eliminated when most of the violations of consumer rights did not involve any responsibility, the need for consumer policy was determined, and the main subjects of the consumer rights protection system were outlined. However, on certain issues, in the new edition, the practice of promoting provisions that directly contradict or distort the provisions of European law has been continued. In particular, it was established that the mention of the constitutional right of consumers to the protection of their rights by the state, as well as the basic right of consumers to product safety, was removed from the new edition of the Law. The paper substantiates the fallacy of the decision regarding the removal of the reference to the extension of the Law to consumers of financial services, as well as the norm regarding the need for business entities to create an exchange fund for goods, and the norm regarding the application of penalties. It has also been established that there are certain shortcomings in defining the essence of the consumer rights protection system and its subjects, in the name of the national body responsible for the implementation of the policy in the sphere of consumer rights protection. According to the results of the analysis, proposals were made to eliminate the identified shortcomings.

Keywords: *consumer; consumer rights protection, European integration, consumer rights protection system, directive*