

3. Яременко П. С. Якість освіти в Україні. К. : Лібра, 2001. 57 с.

4. Петрович С. Д. Психолого-педагогічні аспекти впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій навчання у ВНЗ I-II рівнів акредитації. Нові технології навчання: наук.-метод. зб. К., 2006. С. 85-87.

5. Дядичев В.В., Додонова В.В. Моделювання процесу оцінки якості освіти вищого навчального закладу за допомогою автоматизованої системи керування. *Наукові вісті Дніпровського університету*, 2012. №7. URL: http://archive.mdct.ru/e-journals/Nvdu/2012_7/z12dvvsvo.htm

6. Жуковська А., Федунчик Л. Організація професійної орієнтації шкільної молоді : проблеми та шляхи їх вирішення. *Наука молода*, 2013. №19. С. 158-165.

Ігор ПІСКАР

здобувач освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Ірина ДЕМКІВ

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Увага світу до процесу розвитку економіки України спрямована значною мірою на стан і тенденції змін споживчого ринку і перш за все на дотримання при розробці стратегії розвитку держави прав та інтересів його центрального суб'єкта – споживача. Такий підхід є пріоритетом Європейського Союзу, що відображено в багатьох документах, зокрема Хартії на захист прав споживачів (Резолюція № 543, 25-ї сесії Консультативної Асамблеї ЄС 1973 р.) [1]. Організація Об'єднаних Націй наполягає на відповідальності керівництва держави за формування системи захисту прав споживачів. "Керівними принципами на захист інтересів споживачів", прийнятими Генеральною Асамблеєю ООН, резолюція 39/248 від 09.04.1985 р., задекларовано такі положення: "Урядам слід створювати або підтримувати належну інфраструктуру для відпрацювання та здійснення політики у сфері захисту прав споживачів і контролю за нею. Формування державної політики повинно здійснюватися через консультації з діловими колами, організаціями споживачів й іншими відповідними групами з проведенням публічного обговорення моделей споживання. Урядам слід проводити в життя політику, що суворо визначає відповідальність виробника та продавця" [2].

В Україні одним із пріоритетних завдань визнано необхідність реформування системи захисту прав споживачів із метою забезпечення її відповідності європейським підходам, які засвідчили свою ефективність в рамках Програми дій

ЄС у сфері споживчої політики на період 2014–2020 рр. [3]. Європейський вектор розвитку економіки та соціальної політики України має бути чітко окресленим і зрозумілим громадянам нашої країни та міжнародній спільноті, адже ринкова економіка не працює без визнання вирішальної ролі споживача як центрального фігуранта ринкових відносин у форматі держава – споживач – бізнес, а отже й без ефективної державної функції – захисту прав споживачів.

Міжнародні та національні практики захисту прав споживачів базуються на визнаних в усьому цивілізованому світі принципах і засадах, дотримання яких гарантує країнам успішне інтегрування до спільної системи цінностей – прав людини на якісне та безпечне споживання, а також стимулювання громадської активності споживачів. Держава повинна підтримувати:

- пріоритет інтересів споживачів перед інтересами будь-яких бізнесових, політичних, корпоративних та інших угруповань;
- превентивність у побудові державної політики та діяльності у сфері захисту прав споживачів;
- прозорість і відкритість в інформаційному просторі державної політики та відповідних дій щодо захисту прав споживачів;
- соціальний діалог між державою та громадськими організаціями споживачів;
- поєднання зусиль урядових і громадських структур у створенні бар'єрів для нечесної підприємницької практики;
- гарантія захисту споживачів від шкоди їхньому здоров'ю і безпеці;
- сприяння підвищенню просвіти громадян у сфері їхніх прав, законних інтересів та ефективних механізмів захисту прав споживачів на ринках товарів, робіт, послуг;
- принцип здорового споживання з урахуванням інтересів нинішніх і майбутніх поколінь.

Відношення влади та бізнесу до інтересів споживачів є найпершим індикатором розвитку суспільства. Громадські організації споживачів України націлені на дієвий та ефективний діалог з представниками органів влади, сприяючи втіленню в практику сучасних європейських підходів, що базуються на науці, освіті, забезпечуючи розвиток здорового конкурентного середовища, об'єднуючи ресурси компетентності та небайдужості. Державна підтримка громадських об'єднань споживачів здатна допомогти реалізації величезного потенціалу громадянського руху споживачів в інтересах усього суспільства.

Міжнародним законодавством, на відміну від українського, задеклароване право споживачів бути почутим. Це право повинно бути реалізоване в Україні не лише шляхом захисту прав споживачів у разі їх порушення, а й також на

превентивному рівні через участь споживачів у формуванні державної споживчої політики шляхом представництва їх громадських організацій у процесах прийняття рішень, розробки законодавчих норм і правил у всіх сферах економічної діяльності, які стосуються інтересів споживачів. Як свідчить практика розвинутих країн світу, державі вигідно делегувати частину своїх функцій громадським організаціям споживачів, підтримати їх спеціалізацію за сферами товарного ринку та видами діяльності (правозахисні, дослідницькі, порівняльних тестувань тощо), створити умови для розвитку консумерських видань, інтернет-порталів, розвинути практику консультування споживачів тощо. Це впливатиме на розвиток здорової конкуренції, підтримку добросовісної практики ведення бізнесу, сприятиме звуженню простору для вчинення корупційних дій через прозорість і вільний доступ громадян до відкритої інформації [4].

Разом з тим, реформування системи захисту прав споживачів в Україні здійснюється представниками підприємництва, а лідери та спеціалісти громадських об'єднань споживачів свідомо усунені організаторами від процесу, який до того ж відбувається в непрозорий спосіб і порушує положення Угоди про асоціацію "Україна – ЄС" (зокрема, ст. 421). Це прямий шлях до створення ще одного потужного центру корупції, імітації реформ і повного ігнорування прав та інтересів тих, для кого власне реформа й здійснюється [5].

Виходячи з наведеного вище, доцільним для захисту конституційних прав споживачів є врахування при подальших кроках реформування системи захисту прав споживачів наступних пропозицій:

– розроблення державної політики у сфері захисту прав споживачів і відповідної програми щодо її виконання на найближчу та віддалену перспективу. При цьому в прозорий спосіб залучити до розробки документів представників споживчої громадськості, в т. ч. із урахуванням європейського досвіду участі споживачів у формуванні державної споживчої політики шляхом їх представництва в процесах прийняття рішень, розробки норм і правил у всіх сферах діяльності, які стосуються інтересів споживачів;

– розроблення нових і гармонізація чинних законодавчих і нормативно-правових актів із документами ЄС у сфері захисту прав споживачів;

– розбудова системи та забезпечення ефективної роботи центральних і місцевих органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів;

– забезпечення координованих дій центральних, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення ефективного вирішення комплексу завдань із дотримання захисту прав та інтересів споживачів;

– забезпечення представництва та збільшення впливу споживачів на

формування політики у сфері захисту прав споживачів і технічного регулювання;

– забезпечення створення освітніх навчальних програм щодо захисту прав споживачів і споживчої просвіти;

– забезпечення належного рівня об'єктивності та достовірності інформації про товари й послуги з метою забезпечення споживачів можливістю зробити свідомий вибір серед ринкових пропозицій;

– створення системи "єдиного вікна" щодо розгляду звернень споживачів у разі порушення їх прав – національного інтерактивного комунікаційного порталу для споживачів;

– забезпечення судовою системою вирішення проблем захисту прав споживачів, особливо щодо відшкодування майнової та моральної шкоди;

– захист внутрішнього ринку від небезпечних і неналежної якості товарів (робіт, послуг), створення гарантій їх безпечності та якості;

– розвиток системи порівняльних досліджень товарів і послуг та незалежних споживчих експертиз;

– забезпечення розвитку наукових досліджень у сфері захисту прав споживачів.

Для нормалізації ситуації в Україні у відповідності до кращого досвіду країн світу доцільно створити єдиний державний координаційний центр, що відповідає за споживчу політику, забезпечує представництво споживачів у процесах прийняття рішень, що стосуються їх інтересів і прав, взаємодію з професійним, науковим, освітнім, експертним середовищем, громадськими організаціями споживачів, здійснює ефективне законодавче регулювання.

Список використаних джерел:

1. Хартия защиты потребителей, принятая 25-й сессией Консультативной Ассамблеи Европейского Союза в 1973 г. : Рез. № 543 // Защита прав потребителей. — М : АО "Бизнес информ", 1996.

2. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН "Керівні принципи для захисту інтересів споживачів": Прийнята 09.04.1985 р. на 106-му пленарному засіданні Генеральної Асамблеї ООН.

3. Програма дій ЄС у сфері споживчої політики на період 2014–2020 рр. URL: www.eeas.europa.eu.

4. Башнянин Г. І., Августин Р. Р., Демків І. О. Інструменти та засоби конвергенції економічного середовища України та ЄС в контексті детінізації. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. Економічні науки. 2018. Вип. 55. С. 5-11.

5. Угода про асоціацію між Україною та Європейським союзом. URL: <http://kmu.gov.ua>.