

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра міжнародного та європейського права

Міждисциплінарна курсова робота

на тему:

“Захист прав споживачів у цивільному праві України та Європейського Союзу:
порівняльно-правовий аналіз.”

Студентки 3 курсу МП-31 групи

Галузь знань 29 Міжнародні відносини

Спеціальність 293 Міжнародне право

Румак Катерини Миколаївна

Науковий керівник:

кандидат юридичних наук, доцент, завідувач кафедри
міжнародного та європейського права

Саванець Людмила Михайлівна

Національна шкала: _____

Кількість балів: _____

Оцінка: ECTS _____

Члени комісії:

_____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Теоретико-правові засади захисту прав споживачів	6
1.1. Поняття споживача та зміст прав споживачів у цивільному праві	6
1.2. Джерела правового регулювання захисту прав споживачів в Україні та ЄС	10
РОЗДІЛ 2. Захист прав споживачів у цивільному праві України та ЄС	15
2.1. Захист прав споживачів у цивільному праві України	15
2.2. Захист прав споживачів у праві ЄС	20
РОЗДІЛ 3. Порівняльно-правовий аналіз захисту прав споживачів	25
3.1. Порівняльно-правова характеристика механізмів захисту прав споживачів в Україні та ЄС	25
3.2. Проблеми та перспективи адаптації законодавства України у сфері захисту прав споживачів до права ЄС	28
ВИСНОВКИ	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37

ВСТУП

У сучасних умовах трансформації суспільних і економічних процесів система цивільно-правового регулювання перебуває в стадії постійного розвитку й удосконалення. Одним із основних напрямів цього процесу є створення ефективної системи захисту прав та законних інтересів споживачів, які активно беруть участь у цивільному обороті. Гарантування належного рівня захисту прав споживачів слугує важливим критерієм розвитку правової держави, а також є невід'ємною складовою соціально орієнтованої економіки.

Питання захисту прав споживачів стає особливо важливим у контексті європейської інтеграції України. Впровадження правових стандартів Європейського Союзу передбачає не тільки формальне наближення законодавства, але й реалізацію ефективних механізмів захисту прав споживачів на практичному рівні. Європейський досвід демонструє становлення комплексної системи правового регулювання, спрямованої на досягнення високого рівня захисту споживачів і забезпечення балансу інтересів між сторонами цивільних правовідносин.

У цьому контексті наукове дослідження проблематики захисту прав споживачів у цивільному праві України та Європейського Союзу, а також проведення порівняльного аналізу є надзвичайно важливими як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Це підкреслює актуальність обраного напрямку дослідження та необхідність його чіткого обґрунтування.

Актуальність проблеми визначається сучасними соціально-економічними процесами, що супроводжуються інтенсивним розвитком ринкових відносин, зростанням рівня споживання та ускладненням договірних зв'язків між споживачами й суб'єктами господарювання. За таких умов споживач залишається економічно та інформаційно менш захищеною стороною правовідносин, що зумовлює необхідність зміцнення правового захисту. Ця проблема стає ще актуальнішою в контексті європейської інтеграції України. Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом вимагає гармонізації національного законодавства зі стандартами ЄС, зокрема у сфері захисту прав споживачів.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. Проблеми захисту прав

споживачів у цивільному праві неодноразово ставали предметом дослідження як українських, так і зарубіжних науковців. У наукових працях вітчизняних авторів розглядалися питання правового статусу споживача, змісту його прав, способів їх захисту, а також особливості правозастосовчої практики у цій сфері. Значний внесок у дослідження зазначеної проблематики зробили такі науковці, як О. В. Дзера, Н. С. Кузнєцова, В. В. Луць, І. І. Банасевич та інші. У працях європейських дослідників основна увага приділяється аналізу директив Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, принципам споживчого права ЄС, а також питанням гармонізації національних правових систем держав-членів.

Метою міждисциплінарної курсової роботи є здійснення порівняльно-правового аналізу механізмів захисту прав споживачів у цивільному праві України та Європейського Союзу, а також визначення основних напрямів удосконалення національного законодавства з урахуванням європейських стандартів.

Відповідно до мети визначимо такі **завдання**:

- розкрити поняття споживача та зміст прав споживачів у цивільному праві;
- охарактеризувати основні джерела правового регулювання захисту прав споживачів в Україні та Європейському Союзі;
- проаналізувати законодавчі механізми захисту прав споживачів в Україні;
- дослідити особливості правового регулювання захисту прав споживачів у Європейському Союзі;
- здійснити порівняльно-правовий аналіз систем захисту прав споживачів в Україні та ЄС;
- сформулювати висновки та пропозиції щодо вдосконалення національного законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Об'єкт дослідження є суспільні відносини, що виникають у сфері захисту прав споживачів у цивільному праві України та Європейського Союзу.

Предмет дослідження є норми цивільного законодавства України та права Європейського Союзу, що регулюють питання захисту прав споживачів, а також практика їх застосування.

Теоретичною основою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених у галузі цивільного права, споживчого права, європейського права та теорії держави і права. У процесі написання курсової роботи використовувалися положення доктринальних досліджень, присвячених правовому статусу споживача, способам захисту цивільних прав, а також механізмам гармонізації законодавства України з правом Європейського Союзу. Нормативну основу дослідження становлять Конституція України, Цивільний кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів», а також нормативно-правові акти Європейського Союзу, зокрема директиви у сфері захисту прав споживачів. Також у роботі використано матеріали судової практики та офіційні роз'яснення компетентних органів.

Міждисциплінарна курсова робота складається з вступу, трьох розділів та висновків. У вступі обґрунтована актуальність обраної теми дослідження.

У першому розділі визначені теоретичні основи теоретико-правові засади захисту прав споживачів, розкрито поняття споживача та зміст прав споживачів у цивільному праві, а також проаналізовано джерела правового регулювання захисту прав споживачів в Україні та Європейському Союзі.

Другий розділ міждисциплінарної курсової роботи відображає результати аналізу особливостей захисту прав споживачів у цивільному праві України та праві Європейського Союзу, зокрема нормативно-правовим механізмам їх реалізації та захисту.

У третьому розділі роботи здійснено порівняльно-правову характеристику механізмів захисту прав споживачів в Україні та ЄС, а також окреслено основні проблеми та перспективи адаптації законодавства України у сфері захисту прав споживачів до права Європейського Союзу.

У висновках узагальнено результати проведеного дослідження та сформульовано основні висновки і пропозиції.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Поняття споживача та зміст прав споживачів у цивільному праві

Поняття «споживач» є базовою категорією інституту захисту прав споживачів та одним із базових елементів сучасного цивільного права. Його визначення має фундаментальне значення для встановлення меж застосування спеціального законодавства, окреслення суб'єктного складу правовідносин та визначення обсягу гарантій, що надаються особі як слабкій стороні договору. У науковій літературі відсутня єдність підходів щодо розуміння цього поняття, що обумовлює необхідність його аналізу як у широкому (економічному), так і у вузькому (юридичному) значенні.

Відповідно до економічного підходу споживачем визнається особа або організація, що споживає продукти будь-якого виробництва чи діяльності. Ключовою ознакою в такому підході є саме кінцеве використання товару або послуги для задоволення потреб, а не характер правовідносин, у межах яких це відбувається. Разом із тим, юридичний підхід, який є визначальним для цивільного права, обмежує поняття споживача лише фізичною особою. У цьому випадку вирішальним є не факт споживання як економічної категорії, а правовий статус суб'єкта та мета придбання товару чи послуги. Більшість вітчизняних науковців підтримують саме цей підхід, наголошуючи, що споживачем слід визнавати індивідуума, який набуває товари або послуги для задоволення власних, особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю [30, с. 25].

У сучасному законодавстві України поняття «споживач» визначено у пункті 22 частини першої статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно з нормою, споживачем вважається фізична особа, яка здійснює придбання, замовляє, використовує або висловлює намір придбати чи замовити продукцію виключно для особистих потреб, що не мають зв'язку із підприємницькою діяльністю чи виконанням службових обов'язків як найманого працівника. Подальший аналіз цього визначення дозволяє виокремити декілька ключових характеристик, які притаманні споживачеві [22].

По-перше, споживачем може бути виключно фізична особа, незалежно від її

громадянства. Юридичні особи не підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів», навіть якщо вони набувають товари для забезпечення власного функціонування. По-друге, визначальною є мета придбання товару чи послуги - задоволення особистих потреб. Законодавець прямо виключає можливість застосування споживчого законодавства у випадках, коли фізична особа діє як підприємець або набуває продукцію для здійснення професійної діяльності.

Особливої уваги заслуговує включення до визначення формулювання «має намір придбати чи замовити». Це свідчить про превентивний характер захисту прав споживачів, оскільки особа набуває відповідного правового статусу ще до укладення договору. Такий підхід спрямований на запобігання можливим порушенням на етапі формування договірних відносин, зокрема у сфері реклами, надання інформації та укладення публічних договорів.

Слід зазначити, що у первісній редакції Закону 1991 року використовувався термін «побутові потреби», який згодом був замінений на «особисті потреби». Така зміна мала суттєве значення для розширення сфери дії закону, оскільки дозволила поширити його положення на правовідносини з надання фінансових, туристичних, транспортних та інших послуг. Гармонізація термінології була спрямована на узгодження національного законодавства з європейськими стандартами захисту прав споживачів [16, с. 26].

Цивільний кодекс України не містить окремого визначення поняття «споживач», однак у його положеннях окреслено ключові ознаки, що характеризують цей правовий статус. Зокрема, у статті 698 ЦК України передбачено, що за договором роздрібної купівлі-продажу товар передається покупцеві для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю. Норми цивільного законодавства фактично підтверджують вузьке розуміння споживача як фізичної особи, яка здійснює придбання товарів поза межами своєї професійної чи підприємницької діяльності [32].

У праві Європейського Союзу (далі - ЄС) поняття «споживач» закріплене у низці ключових директив, що формують основу європейського споживчого законодавства. Визначення цього терміна міститься, зокрема, у Директиві 2011/83/EU

про права споживачів, Директиві (ЄС) 2019/770 щодо договорів про надання цифрового контенту та цифрових послуг, Директиві (ЄС) 2019/771 про продаж товарів, а також у Директиві 2005/29/ЄС про недобросовісні комерційні практики та Директиві (ЄС) 2019/2161, яка модернізувала низку актів у сфері захисту прав споживачів. Усі ці нормативні акти визначають споживача як фізичну особу, що укладає договір з метою, яка не пов'язана з її комерційною, підприємницькою, ремісничою чи професійною діяльністю.

Такий підхід закріплений у численних директивах ЄС. Ключовим критерієм у праві ЄС виступає саме функціональний аспект діяльності особи - тобто мета укладення договору. Якщо фізична особа діє поза межами своєї професійної чи підприємницької діяльності, вона набуває статусу споживача незалежно від інших обставин [3, с. 125].

Водночас історично підхід до визначення споживача в європейському праві не був однорідним. У Хартії захисту прав споживачів 1973 року допускається можливість визнання споживачами не лише фізичних, а й окремих категорій юридичних осіб - зокрема асоціацій, благодійних фондів, об'єднань ремісників та невеликих підприємств, які використовували товари чи послуги для власних потреб, не пов'язаних із подальшим комерційним обігом. Такий підхід відображав ранній етап формування споживчої політики Європейських Співтовариств, коли поняття споживача ще не було чітко уніфікованим [46, с. 20].

Що цікаво у пункті 13 преамбули Директиви 2011/83/EU підкреслюється, що держави-члени зберігають компетенцію розширювати сферу застосування положень директиви на суб'єктів, які формально не є споживачами у вузькому розумінні цього терміна. Це означає, що національні системи можуть поширювати споживчий захист на юридичних осіб або фізичних осіб, які діють поза межами професійної діяльності, зокрема на неурядові організації чи малі та середні підприємства [40]. Такий підхід забезпечує можливість адаптації європейських стандартів до особливостей національних правових систем, не порушуючи при цьому загальної концепції споживача як економічно вразливої сторони.

Доцільно враховувати й підходи, що сформувалися у правозастосовній

практиці окремих держав-членів ЄС. Так, у Греції суди застосовують індивідуальний підхід до визначення статусу споживача, оцінюючи у кожній конкретній справі, чи діяла фізична або юридична особа поза межами своєї підприємницької чи професійної діяльності та чи потребує вона підвищеного рівня правового захисту. У французькій судовій практиці також допускається можливість визнання споживачами як фізичних, так і юридичних осіб, якщо укладений ними договір не має професійного характеру. Французькі суди виходять із широкого тлумачення поняття споживача, наголошуючи, що ключовим критерієм застосування споживчого законодавства є саме мета укладення договору, яка не повинна бути пов'язана з комерційною діяльністю суб'єкта [25, с. 297].

Як зазначає український правознавець Ірина Іванівна Банасевич, проблема визначення поняття «споживач» не має єдиного остаточного вирішення у наукових джерелах і потребує чіткого тлумачення з огляду на цивільно-правову природу таких відносин. Банасевич акцентує увагу на тому, що сучасне цивільне законодавство України, як і норми ЄС, ґрунтується на концепції, яка визначає споживача як фізичну особу, що здійснює придбання, замовлення, використання або має намір отримати товари, роботи чи послуги виключно для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Такий підхід зорієнтований на юридичне визначення суб'єкта, і саме він домінує у спеціальному споживчому праві, на відміну від ширшого економічного розуміння, яке допускає включення організацій як споживачів [1, с. 173-174].

У цивільному праві важливе місце займає визначення споживача як слабкої сторони договірних відносин. Цей статус пояснюється наявністю інформаційної, економічної та організаційної нерівності між споживачем і професійним продавцем чи виконавцем. Споживач зазвичай не володіє спеціальними знаннями щодо властивостей товару, не має можливості впливати на умови стандартних договорів і часто опиняється у залежному становищі стосовно виробника або продавця. З цієї причини норми законодавства, спрямовані на захист прав споживачів, мають імперативний характер і не підлягають обмеженню через договір.

Зміст прав споживачів регулюється статтею 4 Закону України «Про захист прав

споживачів». Право на безпеку передбачає, що продукція в звичайних умовах її використання не повинна становити загрози для життя, здоров'я чи майна споживача. Право на належну якість означає відповідність товару вимогам договору, технічних регламентів та встановлених стандартів. Право на отримання інформації дає можливість споживачу ознайомитися з повними даними про характеристики товару, його виробника, умови експлуатації та гарантійні зобов'язання. Право на компенсацію передбачає відшкодування збитків у випадку придбання продукції неналежної якості або завдання шкоди через дефекти товару [5, с. 192].

Таким чином, поняття споживача у цивільному праві характеризується комплексом ознак, серед яких визначальними є фізична особа як суб'єкт правовідносин та особиста, непідприємницька мета придбання товарів чи послуг. Встановлення спеціального правового статусу споживача зумовлене необхідністю компенсації його фактичної нерівності у відносинах із професійними учасниками ринку. Закріплення основних прав споживачів на законодавчому рівні формує систему гарантій, спрямованих на забезпечення справедливого балансу інтересів сторін цивільних правовідносин.

1.2. Джерела правового регулювання захисту прав споживачів в Україні та ЄС

Правове регулювання захисту прав споживачів в Україні має систематичний та комплексний характер, базуючись на багаторівневій структурі нормативно-правових актів. Воно охоплює положення конституційного, цивільного, спеціального законодавства, а також підзаконні нормативні акти, спрямовані на деталізацію механізмів реалізації та захисту прав споживачів. Такий підхід обумовлений унікальною природою споживчих правовідносин, які інтегрують принципи приватного права, зокрема свободу договору, з елементами публічно-правового державного контролю і нагляду.

Фундаментальною складовою системи правового регулювання в Україні є Конституція України, положення якої визначають загальні принципи та стандарти гарантування прав і свобод людини і громадянина, зокрема й у сфері захисту прав споживачів. Важливе значення у цьому контексті має стаття 42 Конституції України, яка закріплює обов'язок держави забезпечувати захист прав споживачів. Згідно з її

положеннями, держава здійснює контроль за якістю та безпечністю продукції, робіт і послуг, а також сприяє діяльності громадських організацій споживачів, спрямовані на захист їхніх прав та інтересів [14].

Зазначене положення має програмний і водночас імперативний характер, оскільки воно не лише проголошує відповідні права, а й покладає на державу позитивні зобов'язання щодо створення належної нормативної бази, системи контролю та процедур захисту порушених прав. Саме стаття 42 Конституції формує конституційний фундамент для подальшого розвитку галузевого законодавства у сфері захисту прав споживачів та визначає стратегічний напрям державної політики у цій сфері.

Цивільний кодекс України є ключовим актом приватного права, який визначає загальні засади договірних відносин, що безпосередньо стосуються споживачів. Норми ЦК України регулюють договори купівлі-продажу, підяду, надання послуг, перевезення, зберігання та інші види зобов'язань, у межах яких споживач виступає слабкою стороною. Особливого значення у сфері споживчих правовідносин набувають стаття 633 ЦК України (публічний договір) та стаття 634 (договір приєднання), які враховують специфіку укладення договорів із фізичними особами. Серед спеціальних договірних конструкцій слід відзначити главу 54 (купівля-продаж), зокрема статтю 698 щодо договору роздрібної купівлі-продажу, главу 61 (підряд), главу 63 (надання послуг), а також норми про перевезення, зберігання, страхування та інші зобов'язання [32]. У сукупності ці положення формують цивільно-правову основу функціонування споживчих правовідносин та забезпечують можливість захисту прав споживача в межах загальної системи приватного права.

У сучасній цивілістичній доктрині обґрунтовується теза про поступову європеїзацію національного приватного права, у тому числі у сфері захисту прав споживачів. Як зазначає Н. О. Расторгуєва, що розвиток цивільного законодавства України відбувається під впливом *acquis* ЄС, що проявляється у закріпленні підвищених стандартів інформування споживача, розширенні вимог до змісту та форми договорів, а також у впровадженні механізмів контролю за справедливістю договірних умов [24, с. 17-18].

Центральним спеціальним актом є Закон України «Про захист прав споживачів». Його первісна редакція 1991 року зазнала суттєвих змін, однак залишалася фрагментарною та не повністю відповідає сучасним європейським підходам. Як зазначають дослідники, Закон № 1023-XII містив низку прогалин, зокрема відсутність регулювання електронної комерції, цифрових послуг та дистанційних договорів, що створювало значні труднощі у правозастосуванні [7, с. 197].

У 2023 році в Україні набув чинності новий Закон «Про захист прав споживачів» № 3153-IX. Цей закон суттєво оновлює підходи до захисту прав споживачів, впроваджуючи норми Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів, Директиви (ЄС) 2019/770 щодо договорів постачання цифрового контенту та послуг, а також Директиви (ЄС) 2019/771 стосовно певних аспектів договорів купівлі-продажу товарів. Вперше на законодавчому рівні комплексно урегульовано питання, пов'язані з електронною комерцією, дистанційними та поза торговельними договорами, цифровим контентом і послугами. Це відображає зміни на споживчому ринку та зростання значення онлайн-середовища [20, с. 282]. Закон також вводить розширені обов'язки продавців (виконавців) щодо надання інформації, забезпечує прозорість умов договору, регулює порядок інформування про товари чи послуги, а також визначає механізми реалізації права споживача на розірвання договору.

Крім того, нормативний акт деталізує правила відповідальності за невідповідність товарів та цифрового контенту умовам договору, уточнює гарантійні механізми та передбачає посилення державного контролю у сфері споживчого захисту. У науковій літературі підкреслюється, що ухвалення Закону № 3153-IX є важливим етапом гармонізації українського законодавства з правом ЄС. Проте, як зазначають О. С. Кочина та З. М. Тимченко, що його практична імплементація наразі відкладена, оскільки він набере чинності не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану. Це зумовлює необхідність забезпечення належної інституційної спроможності та оновлення підзаконної нормативної бази [15, с. 416].

Підзаконні нормативно-правові акти мають важливе значення для конкретизації та практичного застосування законодавчих положень у сфері захисту

прав споживачів. Зокрема, до них належать постанови Кабінету Міністрів України, якими встановлюються правила здійснення окремих видів торгівлі та надання послуг. Окрему групу підзаконних актів становлять нормативні документи, що визначають вимоги до маркування продукції, порядку надання інформації про товари, а також умов обміну і повернення продукції належної та неналежної якості. Такі акти встановлюють конкретні стандарти безпеки, процедури контролю та обов'язки суб'єктів господарювання щодо підтвердження відповідності продукції чинним вимогам.

Право ЄС становить комплексну та автономну правову систему, що поєднує риси міжнародного та внутрішньодержавного регулювання. У сфері захисту прав споживачів воно ґрунтується на багаторівневій структурі джерел, до якої належать норми первинного права, акти вторинного законодавства (директиви та регламенти), прецедентна практика Суду ЄС, а також доктринальні підходи, що формують узгоджене та динамічне правове середовище.

Первинне право ЄС формує базові засади споживчої політики, визначаючи її основні цілі, принципи та межі компетенції Союзу. Важливе значення має стаття 169 Договору про функціонування ЄС, яка закріплює обов'язок забезпечення високого рівня захисту прав споживачів, сприяння захисту їхніх економічних інтересів, а також гарантування права на інформацію, освіту і можливість самоорганізації. Крім того, стаття 38 Хартії основних прав ЄС підносить захист прав споживачів до рівня фундаментального принципу правопорядку Союзу, підкреслюючи його важливу роль у формуванні справедливого та збалансованого внутрішнього ринку [19, с. 43].

Основним інструментом гармонізації законодавства держав-членів є директиви. Найважливішими актами у сфері споживчого права є:

- Директива 2011/83/EU про права споживачів - регулює інформаційні обов'язки продавця, дистанційні та позамагазинні договори, право на відмову від договору [40].
- Директива 2005/29/EC про недобросовісні комерційні практики - встановлює заборону на введення в оману та агресивні методи маркетингу [39].
- Директива 93/13/EEC про несправедливі умови договорів - визначає критерії

добросовісності та прозорості договірних умов [38].

- Директива (ЄС) 2019/770 - регулює договори про надання цифрового контенту та цифрових послуг [41].
- Директива (ЄС) 2019/771 - встановлює правила продажу товарів, включно з цифровими елементами [42].

Суд ЄС посідає центральне місце у формуванні та розвитку споживчого права ЄС. Через механізм попередніх рішень (*preliminary rulings*), передбачений статтею 267 ДФЄС, він забезпечує однакове тлумачення та застосування директив у державах-членах, а також формує стандарти ефективного судового захисту споживачів [37]. У своїй практиці Суд ЄС послідовно виходить із презумпції, що споживач є слабкою стороною договірних відносин - як з економічної, так і з інформаційної точки зору. Саме ця асиметрія обґрунтовує необхідність активного судового втручання та застосування принципу підвищеного захисту споживача.

Згідно з сучасними дослідженнями, практика Суду ЄС виступає не лише механізмом тлумачення норм споживчого права ЄС, а й рушійною силою його розвитку та адаптації до нових реалій цифрового та транснаціонального ринку. Зокрема, у статті “*The protection offered by European Union consumer law...*” автор підкреслює, що судові рішення сприяють формуванню прогресивних стандартів захисту, які виходять за межі формального застосування директив і стосуються процесуальної позиції споживача та механізмів ефективного правового захисту [48, с. 6].

Отже, система джерел споживчого права України та ЄС має багаторівневий характер і включає конституційні положення, цивільне законодавство, спеціальні закони, директиви ЄС, судову практику та доктрину. Україна поступово гармонізує своє законодавство з європейськими стандартами, що відображено у модернізації законодавства. Право ЄС, у свою чергу, забезпечує високий рівень уніфікації та передбачуваності, що сприяє ефективному захисту економічних інтересів споживачів.

РОЗДІЛ 2

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ЦИВІЛЬНОМУ ПРАВІ УКРАЇНИ ТА ЄС

2.1. Захист прав споживачів у цивільному праві України

Захист прав споживачів у цивільному праві України є однією з ключових складових сучасного правового регулювання, що забезпечує баланс між інтересами суб'єктів господарювання та кінцевих користувачів товарів і послуг. Потреба у правовому захисті споживачів виникає через те, що вони зазвичай перебувають у положенні слабшої сторони договору і не мають можливості змінювати його умови.

Цивільний кодекс України у статті 633 визначає положення щодо публічного договору, яким найчастіше є договір купівлі-продажу або надання послуги для споживача. У таких договорах споживач виступає як особа, що не може впливати на формування умов договору, а тому потребує особливої правової охорони. Цей аспект забезпечує захист цивільних інтересів і є основою для розвитку цивілізованого ринку, де домінують принципи справедливості та рівності сторін [32].

Важливим елементом системи захисту прав споживачів є право на отримання інформації. Згідно з положеннями статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачам має бути забезпечено надання необхідної, достовірної, зрозумілої та своєчасної інформації про продукцію, умови її придбання і правила використання. Ненадання такої інформації розглядається як порушення прав споживача та тягне за собою відповідну правову відповідальність [6, с. 18–19]. З практичного погляду це означає, що виробник або продавець зобов'язаний надати повний обсяг відомостей про якісні характеристики товару, терміни його придатності, склад, гарантійні зобов'язання, а також правила експлуатації. У контексті сучасного ринку, що характеризується стрімким розвитком електронної комерції, право на інформацію набуває особливої актуальності, оскільки в онлайн-середовищі споживач позбавлений можливості безпосередньо оцінити товар перед придбанням.

Цивільно-правовий захист прав споживачів включає відшкодування завданої шкоди відповідно до статті 1209 ЦК України, розірвання договору та повернення сплаченої суми за статтею 907 ЦК, а також відшкодування моральної шкоди у разі її заподіяння (ст. 23 ЦК). Таким чином, законодавство спрямоване не лише на

забезпечення компенсаційного ефекту, але й виступає як превентивний інструмент, стимулюючи суб'єктів господарювання дотримуватися встановлених норм і виконувати умови договорів. Зокрема, судова практика свідчить, що положення договору, які погіршують становище споживача, визнаються недійсними, навіть якщо вони були підписані самим споживачем [12, с. 56]. Це створює правову гарантію справедливості та захисту від зловживань у відносинах між споживачами та продавцями чи виконавцями послуг.

Захист прав споживачів значною мірою базується на загальних положеннях цивільного законодавства, встановлених статтею 3 Цивільного кодексу України. До ключових принципів належать справедливість, добросовісність та розумність [32]. Добросовісність учасників цивільних правовідносин передбачає, зокрема, заборону на зловживання правами, приховування важливої інформації або встановлення несправедливих умов договору. Якщо виникають сумніви щодо змісту договірних положень, їх необхідно трактувати на користь споживача, який є слабкою стороною в таких відносинах.

У сфері захисту прав споживачів також діють загальні правила щодо відповідальності за порушення зобов'язань, викладені у статтях 610–625 Цивільного кодексу України. Порушення зобов'язання означає його невиконання або неналежне виконання. У рамках споживчих правовідносин це передбачає, що продавець чи надавач послуг відповідає за затримку у виконанні, неналежну якість товарів або послуг, а також за інші порушення договірних умов, навіть без наявності його вини у випадках, прямо зазначених у законі [29, с. 11].

Регулювання захисту прав споживачів у випадках придбання товару неналежної якості здійснюється згідно зі статтею 8 Закону України «Про захист прав споживачів». Ця стаття визначає перелік прав покупця у разі виявлення недоліків. Якщо протягом гарантійного строку в товарі було виявлено дефекти, споживач має право вимагати, відповідно до встановленого законом порядку: зменшення вартості товару пропорційно до недоліків; безоплатного усунення виявлених дефектів у розумний термін; компенсації витрат, які виникли через усунення таких недоліків. У випадку істотних недоліків, що з'явилися з вини виробника чи продавця або через

фальсифікацію товару, підтверджену експертизою, споживач має право обрати одну з альтернативних вимог: повернення коштів шляхом розірвання договору або заміну товару на аналогічний чи інший із доступного асортименту продавця чи виробника [33, с. 10].

У цивільному праві діє презумпція належної якості послуги. Оскільки якість безпосередньо залежить від особи виконавця, закон встановлює обов'язок особистого виконання договору про надання послуг. Водночас сторони можуть передбачити інший порядок виконання, але це не знімає з виконавця відповідальності за неналежне виконання або порушення умов договору (ст. 902 ЦК України). До того ж, якщо виконавець залучає третіх осіб, саме він несе відповідальність за їхні дії, що відступає від загального принципу цивільно-правової відповідальності [17, с. 20].

Як обґрунтовано зазначає Р. Б. Шишка, послуга нерозривно пов'язана з особою її виконавця, оскільки саме він здійснює відповідні дії або діяльність. У зв'язку з цим до надавача послуг ставляться підвищені вимоги, покликані забезпечити належний професійний рівень їх надання та відповідність встановленим стандартам і умовам [31, с. 538]. Зазначені ознаки притаманні послугам, що надаються як фізичним особам-споживачам, так і юридичним особам. Так, зокрема, при наданні транспортних, медичних, освітніх та інших послуг виконавець повинен мати відповідну ліцензію.

Ефективність захисту прав споживачів залежить не тільки від наявності цих прав, але й від можливості їхнього реального застосування. Для цього функціонують система державного контролю, доступні механізми звернення до суду та відповідних контролюючих органів, зокрема Держпродспоживслужби. Проте практика свідчить, що значна частина споживачів уникає звернень за захистом через брак необхідних знань, часу або ресурсів. Тому одним із ключових завдань держави є створення умов для доступної правової допомоги та підвищення рівня правової обізнаності громадян за допомогою освітніх програм і інформаційних кампаній.

Державний контроль у сфері захисту прав споживачів є важливим компонентом ефективного функціонування сучасної правової держави та розвинутого громадянського суспільства. Він забезпечує економічну стабільність, сприяє

зростанню довіри громадян до державних органів та підтримує чесну конкуренцію на ринку. В Україні головну роль у цій галузі відіграє Держпродспоживслужба, яка реалізує державну політику в питаннях санітарного та епідемічного благополуччя населення, а також здійснює контроль за дотриманням законодавства. Служба має значний обсяг повноважень, серед яких акредитація лабораторій для дослідження продукції, затвердження планів державного контролю та моніторингу, а також організація передзабійного й післязабійного огляду тварин на виробничих підприємствах [11, с. 223]. Такі заходи дозволяють ефективно контролювати виробництво, обіг та якість продукції, що постачається на ринок.

Діяльність Держпродспоживслужби не обмежується лише контролем за виконанням вимог законодавства щодо виробництва продовольчої сировини, її обробки, транспортування, зберігання та продажу харчових продуктів. Ключова мета цього органу виконавчої влади полягає у реалізації та підтримці державної політики, яка гарантує громадянам право на безпечне для життя і здоров'я середовище. Відповідні обов'язки закріплені постановою Кабінету Міністрів України № 348. Документ уповноважує Державну службу з питань безпечності харчової продукції та захисту споживачів виконувати функції з реалізації політики в галузі санітарного та епідемічного благополуччя населення, а також здійснювати контроль і нагляд за дотриманням санітарного законодавства країни [13].

Окрім Держпродспоживслужби, вагоме значення у сфері захисту прав споживачів мають Антимонопольний комітет України та органи місцевого самоврядування. Антимонопольний комітет відповідає за контроль дотримання принципів чесної конкуренції та недопущення зловживань монопольним становищем, що є ключовими умовами для забезпечення справедливих цін і рівних ринкових умов. Органи місцевого самоврядування здійснюють нагляд у межах своїх територій, контролюючи діяльність ринків, супермаркетів, комунальних підприємств та інших структур, які взаємодіють із споживачами. Співпраця між центральними та місцевими органами влади дозволяє оперативно реагувати на порушення й підвищувати ефективність заходів контролю [5, с. 192].

Роль громадських організацій, які активно взаємодіють із державними

структурами, надають правову підтримку споживачам і займаються освітньо-роз'яснювальною роботою, є надзвичайно важливою. Завдяки їхньому громадському контролю підвищується рівень обізнаності населення, що водночас сприяє зниженню ризику порушень з боку суб'єктів господарювання.

Законодавець бере до уваги й міжнародні стандарти у сфері захисту прав споживачів. Зокрема, Директива ЄС про права споживачів (2011/83/ЄС) визначає мінімальні стандарти для захисту споживачів у межах ЄС та слугує базою для гармонізації національного законодавства. До того ж у судовій практиці все частіше застосовують норми міжнародного права, що дозволяє враховувати найкращі практики інших країн у забезпеченні ефективного захисту прав споживачів [2, с. 68].

Важливою складовою механізму забезпечення прав споживачів виступає діяльність судових органів. У порядку цивільного судочинства споживач має право звернутися до суду з вимогами про розірвання договору, відшкодування завданих збитків, стягнення неустойки, а також про визнання правочину недійсним. Аналіз судової практики свідчить про послідовне та активне використання судами норм спеціального законодавства у цій сфері. Зокрема, у постанові Верховного Суду від 14 жовтня 2022 року у справі № 607/1234/21 наголошено, що положення договору, які ставлять споживача у гірше становище порівняно з передбаченим законом, підлягають визнанню недійсними незалежно від факту їх підписання споживачем [27, с. 60].

Сучасні виклики, зокрема розвиток електронної комерції, вимагають удосконалення правового регулювання. Новий Закон України «Про захист прав споживачів», прийнятий 10 червня 2023 року, запроваджує електронний державний портал «е-Покупець», що забезпечує взаємодію споживачів, суб'єктів електронної комерції та органів державної влади. Портал дозволяє отримувати інформацію про продавців, оформлювати скарги та контролювати виконання прав споживачів у цифровому середовищі. Однак частина норм закону набуде чинності лише після завершення війни та введення в експлуатацію самого сервісу, що відкладає повну реалізацію законодавчих новацій [18, с. 186].

Таким чином, захист прав споживачів у цивільному праві України

забезпечується через комплексну систему, що включає цивільне законодавство, державний контроль, діяльність судів, активність громадських організацій та міжнародні стандарти. Законодавство гарантує право на інформацію, цивільно-правовий захист, високу якість послуг і безпеку продукції, що створює умови для формування цивілізованого ринку, захисту інтересів громадян та стимулювання чесної конкуренції. У майбутньому розвиток цифрових технологій і електронної комерції потребуватиме подальшого вдосконалення механізмів захисту, забезпечення швидкого та ефективного доступу споживачів до правових засобів відновлення порушених інтересів та підвищення правової обізнаності населення.

2.2. Захист прав споживачів у праві ЄС

Система договірної та позадоговірної захисту споживачів у праві ЄС вибудовується як внутрішньо узгоджена багаторівнева конструкція, у якій матеріальні гарантії, інформаційні обов'язки, стандарти добросовісності та санкційні механізми функціонують у тісному взаємозв'язку. Її нормативне ядро формується навколо ідеї структурної нерівності між професійним продавцем і споживачем, що зумовлена інформаційною асиметрією, відсутністю спеціальних знань та фактичною неможливістю впливати на зміст стандартних умов договору. Відповіддю на цю нерівність стала побудова комплексної моделі захисту, де принцип прозорості трансформується з формальної вимоги у матеріальний критерій оцінки поведінки бізнесу та змісту договірних положень.

Прозорість у європейському праві не зводиться до формального надання інформації, вона передбачає, що інформація має бути зрозумілою, релевантною, доступною та здатною вплинути на економічне рішення споживача. Саме тому Суд ЄС у своїй практиці неодноразово наголошував, що формальне виконання інформаційного обов'язку не є достатнім, якщо спосіб подання інформації позбавляє її практичної корисності або ускладнює її сприйняття. У справі *C-210/96 Gut Springenheide* Суд підкреслив, що оцінка прозорості здійснюється з точки зору «достатньо поінформованого, уважного та обачного» споживача, що стало ключовим елементом у формуванні та подальшому розвитку концепції середнього споживача [44, с. 7].

Водночас європейське законодавство визнає, що абстрактна модель середнього споживача не може охопити всі ситуації. Тому у Директиві 2005/29/ЄС передбачено спеціальний режим захисту вразливих груп [39]. Відповідно до статті 5(3), якщо комерційна практика спрямована на чітко визначену групу споживачів, особливо вразливу через вік, фізичний або психічний стан чи довірливість, оцінка її впливу здійснюється з огляду на середнього представника саме цієї групи.

Також ця директива встановлює загальну заборону практик, які спотворюють економічну поведінку споживача, а також містить критерії оцінки впливу таких практик на свободу вибору. Стаття 5(2) забороняє будь-які практики, що суперечать вимогам професійної сумлінності та істотно спотворюють або можуть спотворити економічну поведінку середнього споживача. Статті 6 і 7 деталізують поняття оманливих дій та оманливих упущень, визначаючи, що приховування суттєвої інформації або подання її у незрозумілій формі є порушенням [50, с. 206-208].

Центральне місце у сфері договірного захисту споживачів у праві Європейського Союзу посідає Директива 2011/83/ЄС. Вона формує комплексну систему переддоговірних гарантій, зобов'язуючі торговця до укладення договору надати споживачеві повну інформацію про основні характеристики товару, загальну ціну з урахуванням усіх податків і додаткових платежів, умови доставки та виконання договору, наявність гарантій, порядок розірвання договору, а також існування чи відсутності права на відмову [40].

Особливого значення набуває право споживача відмовитися від дистанційного або поза офісного договору протягом 14 календарних днів без зазначення причин, що забезпечує можливість переглянути своє рішення після отримання товару або повної інформації про послугу та компенсує відсутність безпосереднього контакту з предметом договору на момент його укладення. Водночас директива встановлює важливий санкційний механізм: у разі ненадання інформації про право на відмову строк його реалізації автоматично продовжується до 12 місяців, що істотно розширює обсяг прав споживача та покладає на бізнес додаткові ризики [9, с. 188].

Контроль за змістом стандартних договірних умов здійснюється на підставі Директиви 93/13/ЄЕС (*UCTD*), яка запроваджує матеріальний тест несправедливості.

Відповідно до статті 3, умова, що не була індивідуально узгоджена та створює значний дисбаланс у правах і обов'язках сторін на шкоду споживачеві, визнається несправедливою. Стаття 5 встановлює вимогу прозорості, згідно з якою умови договору мають бути складені чіткою та зрозумілою мовою [56, с. 319]. Навіть формально зрозуміла умова може бути визнана несправедливою, якщо вона вводить споживача в оману щодо реального обсягу його прав.

У сфері електронної комерції важливу роль відіграє Директива 2000/31/ЄС про електронну комерцію, яка встановлює вимоги до ідентифікації продавця, прозорості умов та доступності інформації про електронні транзакції. Стаття 5 зобов'язує надавачів послуг повідомляти споживачеві чіткі та доступні дані про свою особу, включно з географічною адресою, контактною інформацією та реєстраційними даними. Стаття 10 встановлює обов'язок інформувати споживача про технічні етапи укладення договору, що забезпечує можливість усвідомленого прийняття рішення [47, с. 544].

З огляду на цифровізацію економіки, законодавство ЄС розширило сферу захисту на нові об'єкти правовідносин. Директива 2019/770 встановлює критерії відповідності цифрового контенту та цифрових послуг (ст. 7–8), включаючи функціональність, сумісність, безпеку та обов'язок надання оновлень. Стаття 14 передбачає право споживача на зменшення ціни або розірвання договору у разі невідповідності [41]. Аналогічно, Директива 2019/771 закріплює дворічний строк відповідальності продавця (ст. 10) та презумпцію існування дефекту протягом одного року (ст. 11), що полегшує доказування [42]. Ці акти інтегрують класичні гарантії якості у цифрове середовище, визнаючи, що сучасний споживач взаємодіє не лише з матеріальними товарами, а й із програмними продуктами та онлайн-сервісами.

Регламент 2016/679 (*GDPR*) відіграє фундаментальну роль у захисті споживачів у цифрову епоху, оскільки персональні дані стали ключовим ресурсом сучасної економіки. Стаття 5 Регламенту закріплює базові принципи обробки даних - законність, добросовісність і прозорість, обмеження мети, мінімізацію даних та їх точність, які формують нормативний стандарт відповідальної цифрової комерції. Водночас статті 13–14 встановлюють обов'язок контролера надавати суб'єкту даних

чітку, доступну та вичерпну інформацію про цілі, правові підстави, строки зберігання та права особи, включаючи право на доступ, виправлення та стирання даних. Практично це означає можливість вимагати доступ до своїх даних, їх виправлення або видалення, обмежити обробку чи відкликати згоду. У результаті споживач отримує не лише формальний захист приватності, а реальний інструмент впливу на поведінку бізнесу, що підсилює його економічну автономію, зменшує інформаційну асиметрію та створює більш безпечне і передбачуване цифрове середовище [45, с. 408-411].

У рамках цифрової трансформації внутрішнього ринку було прийнято Директиву (ЄС) 2019/2161, відому як «*Omnibus*», яка стала важливим інструментом оновлення чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів. Зокрема, запроваджено вимогу для онлайн-платформ розкривати основні критерії, які визначають порядок ранжування товарів і послуг у результатах пошуку. Це має ключове значення для забезпечення справжньої конкуренції між продавцями та сприяє формуванню обдуманого вибору споживачів [43].

Сучасна концепція захисту прав споживачів у цифровому середовищі все більше залежить не лише від договірних гарантій, але й від системного регулювання діяльності онлайн-платформ, які фактично виконують роль посередників між бізнесом та кінцевим користувачем. У контексті цієї еволюції Регламент (ЄС) 2022/2065 про цифрові послуги, відомий як *Digital Services Act (DSA)*, встановлює комплексну нормативну основу, що охоплює питання відповідальності та прозорості функціонування платформ. Цей законодавчий акт передбачає низку зобов'язань, зокрема вимоги до чіткого інформування користувачів про правила модерації контенту (стаття 14) та надання інформації щодо ключових параметрів алгоритмічного ранжування (стаття 27) [54].

Одночасно регулювання конкуренції та недопущення зловживань домінуючим становищем здійснюється згідно з Регламентом (ЄС) 2022/1925 про цифрові ринки (*Digital Markets Act, DMA*). Цей документ запроваджує спеціальний режим для великих онлайн-платформ, які отримали статус «*gatekeepers*» [35, с. 266]. Зокрема, ст. 5 *DMA* забороняє поєднання персональних даних з різних сервісів без належної згоди

користувача, а ст. 6 передбачає обов'язки щодо забезпечення недискримінаційного доступу до платформ та недопущення самопріоритетизації власних сервісів [53].

Однією з найактуальніших ініціатив ЄС у сфері регулювання новітніх технологій став Регламент про штучний інтелект (*AI Act*), ухвалений у 2024 році [55]. Цей акт формує першу у світі комплексну модель правового регулювання штучного інтелекту, засновану на ризик-орієнтованому підході, відповідно до якого правові вимоги диференціюються залежно від потенційного впливу конкретної системи ШІ на права та безпеку осіб. Регламент передбачає класифікацію систем на такі, що створюють неприйнятний ризик, системи високого ризику, а також системи з обмеженим або мінімальним ризиком. Особливо важливим для захисту прав споживачів є пряма заборона практик, що передбачають використання підсвідомих технік або цілеспрямоване маніпулювання поведінкою осіб з метою істотного спотворення їх економічного вибору. *AI Act* формує новий етап розвитку європейської моделі споживчого захисту [51, с. 4-7].

Сучасна система захисту прав споживачів у межах права ЄС постає як комплексна багаторівнева структура, де поєднуються матеріально-правові гарантії належної якості товарів і послуг, розвинені процесуальні механізми судового й позасудового захисту, а також дієві інструменти контролю та застосування санкцій. Її концепція побудована таким чином, щоб забезпечити не лише формальне декларування прав споживачів, але й їхнє фактичне впровадження та реалізацію в умовах функціонування внутрішнього ринку ЄС. Постійне оновлення директив та регламентів із урахуванням умов цифровізації свідчить про динамічність та здатність європейської системи захисту споживачів адаптуватися до нових викликів. Ця модель спрямована не тільки на реагування на існуючі порушення, але й на завчасне регулювання нових ризиків, які виникають внаслідок змін у споживчих стосунках у цифрову епоху. У такий спосіб забезпечується баланс між свободою підприємницької діяльності та необхідністю гарантування високого рівня захисту прав людини як споживача.

РОЗДІЛ 3

ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Порівняльно-правова характеристика механізмів захисту прав споживачів в Україні та ЄС

Порівняльно-правовий аналіз механізмів захисту прав споживачів в Україні та країнах ЄС дає змогу не лише провести зіставлення нормативно-правових конструкцій, але й більш глибоко оцінити практичний рівень забезпечення прав споживача як слабкої сторони в договірних правовідносинах. У контексті європейської інтеграції України такий аналіз набуває особливої важливості, оскільки дозволяє визначити ступінь адаптації національного законодавства до норм *acquis communautaire*, виявити існуючі прогалини та сформулювати стратегічні напрями для подальшої гармонізації правового регулювання.

Стан української системи захисту прав споживачів нині перебуває на етапі поступової модернізації, що обумовлено внутрішніми соціально-економічними змінами та потребою адаптації до європейських стандартів. Ефективність механізмів реалізації споживчих прав залишається неоднорідною: нормативне регулювання часто відзначається відсутністю системної узгодженості, судова практика демонструє різні підходи до тлумачення законодавчих норм, а адміністративні інструменти контролю не завжди забезпечують швидке відновлення порушених прав. Внаслідок цього рівень захищеності споживачів значною мірою залежить від їх правової обізнаності та готовності ініціювати судовий розгляд [8, с. 65].

Натомість у ЄС сформовано комплексну, багаторівневу та структурно узгоджену модель споживчого захисту, яка функціонує як невід'ємний елемент внутрішнього ринку та інтеграційної політики Союзу і ґрунтується на принципі забезпечення високого рівня гарантій, прямо закріпленому у статті 169 Договору про функціонування ЄС, що зобов'язує інтегрувати стандарти захисту споживачів у всі напрями діяльності ЄС, забезпечуючи стабільність, передбачуваність та ефективність правозастосування в межах держав-членів [9, с. 187].

Під час аналізу рівня законодавчого захисту доцільно розмежовувати системність правового регулювання та ступінь його деталізації. В Україні основним

нормативно-правовим актом у цій сфері є Закон України «Про захист прав споживачів». Зокрема, у статті 4 цього закону закріплено базовий перелік прав споживачів, тоді як стаття 22 визначає відповідальність суб'єктів господарювання за їх порушення [22]. Водночас на практиці значна частина регуляторних питань врегульовується різними законами та підзаконними нормативними актами, що призводить до виникнення прогалин і колізій у правовому полі, зокрема у сфері електронної торгівлі. Наприклад, Закон України «Про електронну комерцію» встановлює загальні засади укладення електронних договорів, проте не містить детального механізму реалізації права споживача на відмову від дистанційного договору [21].

На противагу у ЄС відповідні питання системно врегульовані Директивою 2011/83/EU про права споживачів, яка у статтях 5–6 чітко визначає перелік обов'язкової переддоговірної інформації, у статті 9 закріплює 14-денний строк безумовної відмови від дистанційного договору, а також встановлює прозорі правила повернення товарів і розподілу витрат [49, с. 416]. Таким чином, якщо в Україні законодавчий захист має базовий і переважно декларативний характер, то в ЄС він відзначається високим ступенем деталізації.

Законодавство ЄС є системним, гармонізованим і регулярно оновлюється, що забезпечує його актуальність та відповідність технологічним змінам. Наприклад, у 2019 році було ухвалено «Цифровий пакет» (*Digital Content and Digital Goods Package*), який включає Директиву (ЄС) 2019/770 щодо цифрового контенту та Директиву (ЄС) 2019/771 щодо продажу товарів, що суттєво модернізували правила захисту споживачів у цифровому середовищі.

У межах аналізу прав споживачів в Україні можна виділити, що законодавство формально наділяє споживачів широким спектром прав. Серед них - право на отримання достовірної інформації про товари та послуги, гарантування безпеки продукції, забезпечення належної якості товарів і послуг, право на відшкодування збитків, а також можливість звернення до суду чи відповідних органів державного нагляду. Однак практична реалізація цих прав часто наштовхується на ряд перепон, зокрема недостатню деталізацію процедур реалізації та слабкий рівень інституційної

підтримки. Наприклад, стаття 8 Закону України «Про захист прав споживачів», хоча і декларує право споживача на заміну товару неналежної якості, не надає чітких механізмів забезпечення виконання цього права у випадках протидії або ухилення з боку продавця [22].

Ефективність механізмів захисту прав споживачів в Україні та країнах ЄС базується на спільному принципі інституційного адміністративного контролю. В Україні реалізацію відповідних функцій здійснює, зокрема, Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка, згідно зі статтею 26 Закону України «Про захист прав споживачів», має повноваження на проведення перевірок, застосування фінансових санкцій та видання обов'язкових до виконання приписів. Це свідчить про налагоджений адміністративний механізм реагування на порушення [11, с. 223].

Подібний підхід також присутній у праві ЄС, де захист прав споживачів забезпечується через систему національних органів держав-членів у співпраці з Європейською комісією та в рамках мережі співробітництва у питанні захисту споживачів. Ця мережа функціонує відповідно до Регламенту (ЄС) 2017/2394 і передбачає ефективний обмін інформацією і скоординовані заходи для реагування на порушення [52].

Доступність механізмів захисту прав споживачів є ще одним важливим аспектом для порівняння. В Україні це питання ускладнюється недостатньою поінформованістю споживачів та обмеженим розвитком альтернативних способів вирішення спорів. Попри те, що законодавство надає можливість звернення до суду, для більшості громадян цей процес лишається дорогим, тривалим і психологічно виснажливим. Наприклад, хоча стаття 22 Закону України «Про захист прав споживачів» звільняє від сплати судового збору, це не усуває труднощі з доказовою базою і тривалістю розгляду справ [22].

На противагу ЄС забезпечує доступність широкою мережею консультаційних центрів, ефективними *ADR* механізмом та високим рівнем цифровізації процесів. Директива 2013/11/EU про альтернативне вирішення спорів та Регламент (ЄС) № 524/2013 про онлайн-вирішення спорів створили єдину європейську платформу *ODR*,

яка дозволяє споживачам вирішувати спори онлайн без звернення до суду [15, с. 416].

Роль судів у системі захисту прав споживачів має свої особливості. В Україні судовий захист виступає головним механізмом, однак його ефективність залишається обмеженою. Наприклад, у випадках, пов'язаних із низькою якістю товарів, суди часто неоднозначно інтерпретують положення статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів», що призводить до зниження передбачуваності у правозастосуванні [22].

У ЄС - суди відіграють важливу, але не домінуючу роль, оскільки значна частина спорів вирішується позасудовими механізмами. Суд ЄС формує обов'язкову для всіх держав-членів практику, що забезпечує уніфікацію підходів. Наприклад, у справі C-489/07 *Messner* Суд ЄС роз'яснив, що споживач не може нести відповідальність за зниження вартості товару у разі відмови від договору, якщо він використовував товар лише для перевірки його властивостей [36, с. 6]. Такі рішення підсилюють позицію споживачів та забезпечують високий рівень їхнього захисту.

У підсумку, порівняльно-правовий аналіз свідчить, що модель ЄС характеризується високим рівнем нормативної деталізації, гармонізації регулювання, розвиненими інституційними механізмами та активною роллю наднаціональної судової практики у формуванні єдиних стандартів захисту споживачів. Українська система, своєю чергою, базується на загальних законодавчих засадах і поступово розширює інструментарій захисту, однак відрізняється меншою системністю та обмеженими інституційними ресурсами. Таким чином, між двома моделями простежується різниця не лише у ступені нормативної деталізації, а й у способах практичної реалізації та інституційного забезпечення прав споживачів.

3.2. Проблеми та перспективи адаптації законодавства України у сфері захисту прав споживачів до права ЄС

Проблеми та перспективи гармонізації українського законодавства у сфері захисту прав споживачів з правом ЄС безпосередньо пов'язані з євроінтеграційними прагненнями країни та виконанням зобов'язань за Угодою про асоціацію. Захист прав споживачів традиційно є одним із ключових напрямів правового розвитку, оскільки сприяє досягненню балансу між інтересами бізнесу та громадян, стимулює розвиток чесної конкуренції та покращення якості товарів і послуг. В умовах економічної

трансформації та цифровізації ринку ця сфера набуває нового значення, що зумовлює необхідність всебічного удосконалення нормативної бази і її приведення у відповідність з *acquis* ЄС.

Рух України в напрямку європейської інтеграції суттєво впливає на процес трансформації національного законодавства у сфері захисту прав споживачів, спрямовуючи його на поступове впровадження норм і стандартів ЄС у внутрішню правову систему. Як відзначає З. Скалецька, адаптація законодавства демонструє позитивну динаміку, проте все ще супроводжується окремими прогалинами. Це особливо стосується регулювання електронної комерції та забезпечення захисту прав споживачів за умов правового режиму воєнного стану [28, с. 6].

Важливим прикладом поступового наближення національного законодавства до європейських стандартів стало ухвалення Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» № 3321-IX від 10 серпня 2023 року, який інтегрує основні положення Директиви 2019/770 [23]. Цей нормативно-правовий акт вперше на системному рівні регламентував цивільно-правові відносини між надавачами та споживачами цифрового контенту чи цифрових послуг. У документі закріплено чіткі визначення ключових понять, таких як «цифровий контент», «цифрова послуга», «надавач послуг» і «споживач». Крім того, закон детально регламентує умови надання цифрових продуктів, обсяг зобов'язань виконавця та права споживача у випадках ненадання або невідповідності отриманого контенту. У своїй концепції цей закон відображає європейський підхід, що визнає цифровий контент і цифрові послуги як самостійні об'єкти правового регулювання [34, с. 487].

Подібно до права ЄС, український закон передбачає критерії відповідності цифрового продукту договору, зокрема щодо функціональності, відповідності опису, сумісності, взаємодії з іншими цифровими середовищами та необхідності оновлень. Водночас він містить певні особливості, зумовлені національним правовим контекстом: його дія не поширюється на цифровий контент як складову товару з цифровими елементами за відсутності окремого договору, а також виключає окремі категорії послуг, що лише частково кореспондує з підходом директиви та свідчить про збереження певних відмінностей у сфері деталізації регулювання.

Наступним кроком реформування стало прийняття нового Закону України «Про захист прав споживачів» № 3153-IX, який має на меті оновлення системи споживчого законодавства відповідно до сучасних європейських стандартів. Особливістю цього нормативного документа є відкладений порядок набуття ним чинності - через рік після дня опублікування, але лише у разі припинення або скасування воєнного стану. Такий підхід продиктований реальними обставинами функціонування держави в умовах війни. У цей період надмірний регуляторний тиск міг би негативно вплинути на бізнес, який перебуває у непростій ситуації. Водночас завчасне прийняття закону створює умови для поступової підготовки суб'єктів господарської діяльності до нових вимог і демонструє прагнення України гармонізувати своє законодавство з правом ЄС [26, с. 1495].

Водночас аналіз змісту Закону № 3153-IX свідчить, що, попри загальну спрямованість на імплементацію положень Директиви 2005/29/ЄС, окремі елементи європейської моделі відтворено не повною мірою. Зокрема, у тексті відсутнє чітке визначення категорії «пересічного споживача» та не розкрито зміст поняття «професійної сумлінності», що відіграють ключову роль у кваліфікації недобросовісних комерційних практик у праві ЄС. Неповна реалізація такого підходу породжує загрозу правової невизначеності, що йде врозріз із принципом верховенства права, закріпленим у статті 8 Конституції України, а також перешкоджає встановленню єдиної практики правозастосування [10, с. 90-91].

Україна належить до числа перших держав пострадянського простору, які прийняли Закон «Про захист прав споживачів», що засвідчило прагнення закріпити на нормативному рівні гарантії захисту інтересів покупців. Водночас сам факт ухвалення спеціального закону не забезпечив досягнення рівня захисту, характерного для європейської системи. Додатковою проблемою залишається недостатній рівень правової обізнаності споживачів: хоча закон формально гарантує широкий спектр прав, значна частина громадян не володіє достатніми знаннями щодо механізмів їх здійснення та способів захисту власних інтересів, що знижує реальну результативність правового регулювання.

Права українських споживачів часто опиняються під загрозою через низку як

об'єктивних, так і суб'єктивних причин. Серед основних факторів можна виокремити недоліки чинного законодавства, прояви корупції в діяльності державних органів, відповідальних за контроль у сфері захисту прав споживачів, а також відсутність ефективних механізмів для відновлення порушених прав. До цього додається недостатній рівень правових знань та інформаційно-просвітницької роботи серед населення, що стосується розуміння змісту споживчих прав і практичних способів їх захисту у випадку порушення.

Серйозною проблемою залишається недостатня інституційна спроможність органів, відповідальних за реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів. Хоча законодавство формально надає можливість звертатися до уповноважених органів, їхня територіальна доступність і обмежене фінансування значно ускладнюють реалізацію цієї можливості. Більшість відділень таких органів зосереджена на обласному рівні, що створює додаткові труднощі для жителів віддалених населених пунктів. Попри те, що закон передбачає можливість передачі частини повноважень органам місцевого самоврядування, на практиці такі структурні підрозділи часто не створюються або залишаються без належного кадрового забезпечення через хронічний брак фінансування [4, с. 44-45]. У результаті механізм адміністративного захисту не завжди спрацьовує оперативно, що знижує довіру громадян до системи в цілому.

Однією з не менш значущих питань є забезпечення реалізації права на судовий захист. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач має право подати до суду заяву з вимогою відновити порушені права. У разі позитивного рішення на користь споживача суд також розглядає питання щодо компенсації моральної шкоди [22]. На практиці захист найчастіше здійснюється шляхом подання індивідуального позову, тоді як механізми колективного захисту розвинені недостатньо, що контрастує з європейською тенденцією до впровадження представницьких позовів у сфері захисту споживчих інтересів.

У контексті цифровізації ринку особливої актуальності набуває питання регулювання діяльності електронних платформ і маркетплейсів. Наявні норми не завжди забезпечують достатню прозорість інформації про продавця, умови договору

чи механізми повернення товару, а захист персональних даних споживачів залишається сферою підвищеного ризику. Недостатня гармонізація із сучасними актами ЄС у сфері цифрових послуг і цифрових ринків зумовлює необхідність подальшого узгодження національного законодавства з європейськими стандартами регулювання онлайн-середовища. Водночас імплементація відповідних норм має враховувати реалії функціонування українського бізнесу та рівень розвитку внутрішнього ринку [15, с. 415-416].

Проблема забезпечення безпеки продукції залишається важливою темою для обговорення. Недостатній контроль якості, розповсюдження контрафактної продукції, недоліки в маркуванні та відсутність повноцінної інформації про товар формують негативний вплив на рівень довіри з боку споживачів. Попри те, що останні роки характеризуються тенденцією до зміцнення контролю та удосконалення нормативно-правової бази у сфері технічного регулювання та безпеки продукції, усе ще не вдалося досягти повної відповідності європейським стандартам. Процес адаптації правових норм вимагає не тільки впровадження нових законодавчих актів, але й розвитку інституційної спроможності наглядових органів, а також створення дієвих механізмів зворотного зв'язку між споживачами та державними структурами.

Адаптація українського законодавства у сфері захисту прав споживачів до нормативних стандартів ЄС має комплексний характер, охоплюючи як матеріально-правовий, так і процесуальний виміри. Запровадження нових законодавчих актів, зокрема щодо регулювання цифрового контенту та модернізації правовідносин між споживачами і постачальниками послуг чи товарів, свідчить про поступове наближення до європейської моделі. Проте низка викликів, таких як фрагментарність національної нормативної бази, недостатня імплементація окремих положень права ЄС, інституційні бар'єри, низький рівень правової культури населення та труднощі в реалізації прав у практичній площині, вказують на те, що гармонізація залишається довготривалим процесом, який потребує системного і послідовного підходу. У сучасних умовах адаптація споживчого законодавства виступає критично важливою умовою для забезпечення функціонування безпечного, прозорого та конкурентного внутрішнього ринку у відповідності до стандартів ЄС.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило комплексно проаналізувати теоретико-правові засади, нормативні джерела та практичні механізми захисту прав споживачів у цивільному праві України та ЄС, а також здійснити їх порівняльно-правову характеристику. У ході роботи було встановлено, що інститут захисту прав споживачів є однією з ключових складових сучасного приватного та публічного права, оскільки він забезпечує баланс інтересів між економічно сильнішими суб'єктами господарювання та фізичними особами, які виступають слабкою стороною договірних відносин. Саме тому ефективність споживчого законодавства є важливим індикатором рівня правової держави, соціальної орієнтованості економіки та ступеня інтегрованості країни у європейський правовий простір.

У першому розділі роботи було з'ясовано, що поняття «споживач» у цивільному праві України та ЄС має спільну концептуальну основу, яка полягає у визнанні споживачем фізичної особи, що набуває товари чи послуги для особистих, непідприємницьких потреб. Водночас європейське право демонструє більш гнучкий та функціональний підхід, допускаючи можливість розширення кола суб'єктів, які можуть бути прирівняні до споживачів у національних правопорядках держав-членів. Українське законодавство, навпаки, дотримується вузького підходу, що забезпечує чіткість правового регулювання, але водночас обмежує можливість захисту окремих категорій осіб, які фактично перебувають у вразливому становищі.

У другому розділі було встановлено, що цивільно-правовий захист прав споживачів в Україні ґрунтується на поєднанні загальних норм Цивільного кодексу України та спеціального законодавства. Важливу роль відіграють положення про публічний договір, договір приєднання, відповідальність за неналежну якість товарів і послуг, а також норми про відшкодування шкоди. Разом із тим практика застосування цих норм свідчить про наявність низки проблем: неоднозначність судових рішень, недостатня деталізація процедур реалізації прав споживача, складність доказування у спорах щодо якості товарів, а також обмежена ефективність адміністративного контролю. Держпродспоживслужба, Антимонопольний комітет та інші органи відіграють важливу роль у забезпеченні державного нагляду, проте їх

інституційна спроможність потребує посилення.

Право ЄС, у свою чергу, демонструє високий рівень системності та гармонізації. Директиви 2011/83/EU, 2005/29/EC, 93/13/EEC, 2019/770, 2019/771 та інші акти формують комплексну модель захисту, яка охоплює як матеріальні, так і процесуальні гарантії. Європейське законодавство приділяє особливу увагу інформаційним обов'язками продавця, прозорості договірних умов, забороні недобросовісних комерційних практик, захисту цифрових прав споживачів, а також забезпеченню ефективного судового та позасудового захисту. Важливу роль відіграє практика Суду ЄС, яка формує єдині стандарти тлумачення та застосування норм споживчого права. Європейська модель є динамічною та адаптивною, що дозволяє їй оперативно реагувати на виклики цифрової економіки, появу нових технологій та трансформацію ринкових відносин.

У третьому розділі проведено порівняльно-правовий аналіз, який виявив, що українська система захисту прав споживачів поступово наближається до європейської моделі, але все ще зберігає значні відмінності. Національне законодавство менш деталізоване, недостатньо орієнтоване на сучасні технології та має слабе інституційне забезпечення. У свою чергу, європейська модель вирізняється високим рівнем уніфікації норм, прозорістю процедур, розвиненими механізмами альтернативного вирішення спорів та активним використанням цифрових інструментів. В Україні вже зроблено важливі кроки в напрямку гармонізації, зокрема ухвалено Закон «Про цифровий контент та цифрові послуги» та нову редакцію Закону «Про захист прав споживачів». Водночас їх ефективне впровадження вимагає додаткового часу, ресурсів і модернізації інституційної бази.

Аналіз сучасного стану та перспектив розвитку системи захисту прав споживачів в Україні дозволяє сформулювати низку ключових висновків. По-перше, варто відзначити, що останні роки характеризуються чіткою тенденцією до вдосконалення механізмів охорони прав споживачів. Це підтверджується розвитком нормативно-правової бази, збільшенням функціональних можливостей контролюючих органів, підвищенням вимог до якості товарів і послуг, а також активізацією державної політики в зазначеній сфері. Уряд ухвалив низку правових

документів, які спрямовані на модернізацію чинного законодавства, його гармонізацію з європейськими правовими нормами та забезпечення захисту споживачів у ринкових умовах. Однак, попри позитивну динаміку, існуюча система захисту прав споживачів залишається недостатньо ефективною, що потребує подальших реформаторських заходів.

Зважаючи на зазначене, одним із пріоритетних напрямів удосконалення виступає розробка та запровадження комплексної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Такий документ покликаний стати стратегічною основою для реформування системи споживчих відносин із урахуванням наслідків війни та потреби приведення законодавства й практик у відповідність до європейських стандартів. Програма має забезпечувати ефективну координацію зусиль як на рівні окремих громадян, так і суб'єктів господарювання. Її концептуальні положення повинні включати посилення інституційної спроможності органів державного управління, удосконалення механізмів регулювання і контролю, підвищення прозорості економічних процесів, а також створення сприятливих умов для захисту прав споживачів у цифровому середовищі.

Одним із ключових напрямів реформування має стати цифровізація споживчих правовідносин, що передбачає створення електронних сервісів для подання скарг, отримання консультацій, перевірки інформації про продавців та відстеження статусу звернень. Важливим кроком є також надання державним органам повноважень звертатися до інтернет-провайдерів з метою обмеження доступу до веб-сайтів суб'єктів господарювання, які систематично порушують законодавство. Такий механізм широко використовується у країнах ЄС і довів свою ефективність у боротьбі з шахрайством та порушеннями у сфері електронної комерції.

У післявоєнний час особливу важливість набуває створення ефективної системи державних органів, які відповідатимуть за захист прав споживачів. Цей процес має базуватися на чітко визначеній концепції, стратегії та програмі комплексної політики, що включає адаптацію національного законодавства до стандартів ЄС, запровадження інституту омбудсмена з питань прав споживачів, підтримку розвитку громадських організацій та вдосконалення механізмів

досудового вирішення спорів. Особливу увагу слід приділити забезпеченню ефективної координації між державними органами, які регулюють сферу споживчих послуг, а також впровадженню системи оцінювання рівня дотримання прав споживачів на ринку.

Ефективне забезпечення захисту прав споживачів є досяжним лише за умови інтеграції трьох фундаментальних складових: доступу до високоякісної продукції та послуг, належного регулювання господарської діяльності суб'єктів економіки, а також надання пріоритетного значення інтересам споживачів у структурі ринкових відносин. Центральне місце у цьому процесі займає здорова конкуренція, яка сприяє стимулюванню виробників до підвищення рівня якості продукції, забезпечення прозорості у формуванні цінової політики та впровадження новаторських рішень. За таких умов споживач має змогу здійснювати обґрунтований вибір, тоді як ринкова система отримує можливість розвиватися на принципах справедливості, взаємної довіри і підвищеної соціальної відповідальності.

Проаналізувавши результати дослідження, можна впевнено сказати, що Україна перебуває у процесі активного реформування системи захисту прав споживачів, орієнтуючись на європейські стандарти та передові практики. Водночас, для повної відповідності нормам права ЄС слід продовжувати вдосконалення законодавства, посилювати інституційну спроможність державних органів, впроваджувати сучасні цифрові інструменти, підвищувати рівень правової свідомості населення та забезпечувати ефективну співпрацю між державою, бізнесом і громадянським суспільством. Лише за таких умов можливо сформувати сучасну, прозору та справедливую систему, здатну гарантувати належний захист прав споживачів і сприяти інтеграції України до європейського правового простору.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Банасевич І. І. Поняття «споживач» у цивільному праві: доктринальні підходи. *Актуальні проблеми сучасної юриспруденції*. 2020. № 48. С. 170–178.
2. Барабан Н. С. Особливості захисту прав споживачів в Україні. *Проблеми захисту прав та свобод людини і громадянина* : тези доп. XI Всеукр. науково-практ. конф. молодих уч. і студентів, м. Чернігів, 19 трав. 2025 р. 2025. С. 67–69.
3. Бірюкова А. Г., Колісникова Г. В. Правове регулювання споживчих договорів у Європейському Союзі. *Проблеми законності*. 2025. № 170. С. 119–140. URL: <https://doi.org/10.21564/2414-990X.170.326321>.
4. Бичкова О. О. Актуальні проблеми захисту прав споживачів у цивільному праві. *Ольвійський форум – 2024 : стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі* : XXI міжнар. наук. конф, м. Миколаїв, 20–23 черв. 2024 р. Миколаїв. С. 43–46.
5. Борцевич П., Копитова О. Правове забезпечення захисту прав споживачів в сучасних умовах. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2025. № 3. С. 190–195. URL: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.03.1.26>.
6. Бутріменко Л. О., Сєногонова Л. І. Особливості питання захисту прав споживачів в Україні. *Актуальні питання експертної та оціночної діяльності* : мат. II міжнар. науково-практ. конф. Старобільськ, 2021. С. 16–21.
7. Великанова М. М., Атаманчук Н. І., Томкіна О. О. Гармонізація законодавства України про захист прав споживачів із правом Європейського Союзу: аналіз законодавчих ініціатив. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2023. Т. 30, № 1. С. 190–212. URL: <https://doi.org/10.31359/1993-0909-2023-30-1-190>.
8. Гресь Н. Актуальні проблеми захисту прав споживачів в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. № 5. С. 64–67. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2025-5/13>.
9. Гришко У. П. Право споживача на відмову від договору у праві ЄС. *Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника*. 2024. С. 187–189.
10. Гудима-Підвербецька М. М. Захист прав споживачів у цифровому

середовищі: виклики та перспективи. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. № 86. С. 87–94. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.2.14>.

11. Демидчук Л., Сапожник Д. Державний контроль і нагляд у сфері захисту прав споживачів. *Herald of khmelnytskyi national university*. 2025. № 3. С. 222–227. URL: [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-342-3\(1\)-32](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-342-3(1)-32).

12. Доній А. А. Поняття та значення інституту зобов'язань щодо відшкодування шкоди, заподіяної недоліками товарів, робіт чи послуг за національним законодавством. *Проблеми захисту прав та свобод людини і громадянина* : тези доп. XI Всеукр. науково-практ. конф. молодих уч. і студентів, м. Чернігів, 19 трав. 2025 р. 2025. С. 55–58.

13. Деякі питання Державної санітарно-епідеміологічної служби : Постанова Каб. Міністрів України від 29.03.2017 № 348. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-2017-п#Text> (дата звернення: 12.02.2026).

14. Конституція України : від 28.06.1996 № 254к/96-ВР : станом на 1 січ. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 11.02.2026).

15. Кочина О., Тимченко З. Проблеми гармонізації українського законодавства у сфері захисту прав споживачів із законодавством ЄС. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2025. № 92. С. 413–418. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.92.1.58>.

16. Крупчан О. Д. Еволюція законодавства України про захист прав споживачів. *Підприємництво, господарство і право*. 2016. № 5. С. 25–30.

17. Люльчук Н. Неякісне надання правничих послуг як підстава цивільно-правової відповідальності. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 3. С. 18–23. URL: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2020.3.04>.

18. Менів Л. Д. До питання захисту прав споживачів при придбанні продукції у суб'єктів електронної комерції. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 4. С. 185–187.

19. Микієвич М. М., Яворська І. М. Правові форми та механізми захисту прав

споживачів у рамках Європейського Союзу. *ScienceRise: Juridical Science*. 2017. № 1. С. 42–46.

20. Петруненко Я., Сиротко М., Тройніков В. Правове регулювання електронної комерції в умовах розвитку цифрової економіки в Україні. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2023. № 79. С. 278–285. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2023.79.1.47>.

21. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII : станом на 1 січ. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (дата звернення: 15.02.2026).

22. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII : станом на 24 груд. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 11.02.2026).

23. Про цифровий контент та цифрові послуги : Закон України від 10.08.2023 № 3321-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text> (дата звернення: 15.02.2026).

24. Расторгуєва Н. О. Ключові етапи адаптації *acquis communautaire* до правової системи України: історичний огляд. *ScienceRise: Juridical Science*. 2024. № 2. С. 12–21. URL: <https://doi.org/10.15587/2523-4153.2024.309413>.

25. Саванець Л. М. Поняття споживача у законодавстві Європейського союзу. *Україна в умовах реформування правової системи : сучасні реалії та міжнародний досвід* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 8 квіт. 2016 р. Тернопіль, 2016. С. 295–298.

26. Самчук-Колодяжна З. Ф., Чубоха Н. Ф., Прокопчук К. М. Цивільно-правовий механізм захисту прав споживачів: сучасні виклики. *Наукові перспективи*. 2025. № 5. С. 1490–1503. URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-5\(59\)-](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-5(59)-).

27. Середа Д. О. Особливості захисту прав споживачів у цивільно-правових відносинах. *ОНУ імені І. І. Мечникова*. 2025. С. 59–61.

28. Скалецька З. Захист прав споживачів: виклики воєнного часу та потенційні зміни в рамках євроінтеграційних процесів. *Академічні візії*. 2022. № 12. С. 1–9. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7742383>.

29. Спаськіна К. О. Правові наслідки порушення зобов'язання: співвідношення із забезпечувальними конструкціями. *Український політико-правовий дискурс*. 2025. С. 1–19. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17207432>.
30. Станкова І. М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг. Одеса, 2021. 216 с. URL: <https://dspace.onua.edu.ua/items/8142742e-70c9-43be-837c-0af7e9f85d6d>.
31. Цивільне право України : підручник / ред. Р. Р.Б. Шишка. 3-тє вид. Київ : Ліра-К, 2022. 948 с.
32. Цивільний кодекс України : Кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV : станом на 1 лют. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 11.02.2026).
33. Шубін І. О. Права споживача у разі придбання товару неналежної якості. *Нотатки сучасної науки*. 2025. № 24. С. 10–11.
34. Яновицька Г. Цифрові послуги в Україні: нові правові гарантії для споживача. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2025. № 91. С. 486–491. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.91.1.71>.
35. Bostoen F. Understanding the digital markets act. *The antitrust bulletin*. 2023. No. 2. P. 263–306. URL: <https://doi.org/10.1177/0003603X231162998>.
36. Bouwman T. Not all consumers are the same: how is the differentiation between consumers operationalised in EU consumer law?. *European Law Open*. 2025. P. 1–23. URL: <https://doi.org/10.1017/elo.2025.10047>.
37. Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union : Treaty of 07.06.2016. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:12016ME/TXT>.
38. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts : Directive of 05.04.1993. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>.
39. Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market : Directive of 11.05.2005. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>.
40. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25

October 2011 on consumer rights : Directive of 25.10.2011. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>.

41. Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services : Directive of 20.05.2019. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>.

42. Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods : Directive of 20.05.2019. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>.

43. Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules : Directive of 27.11.2019. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>.

44. Ferretti F. The Consumer Image under EU law: average, rationally bounded, dispositionally vulnerable. What prospects for protection in digital markets?. *Common market law review*. 2025. C. 121-146. URL: <https://doi.org/10.54648/cola2025005>.

45. Gasiokwu P. I., Oyibodoro U. G., Ifeanyi Nwabuoku M. O. GDPR Safeguards for Facial Recognition Technology: A Critical Analysis. *International Research Journal of Multidisciplinary Scope*. 2025. P. 407–423. URL: <https://doi.org/10.47857/irjms.2025.v06i01.02025>.

46. Leucht B. Beyond 1973: UK Accession and the Origins of EC Consumer Policy. *Global Policy*. 2022. P. 20–29. URL: <https://doi.org/10.1111/1758-5899.13065>.

47. Lodder A., Morais Carvalho J. Online platforms: towards an information tsunami with new requirements on moderation, ranking, and traceability. *European business law review*. 2022. P. 537–556. URL: <https://doi.org/10.54648/eulr2022025>.

48. Matusescu C. The protection offered by European Union consumer law as an area of dialogue between the Court of Justice of the European Union and national courts. *International Journal of Legal and Social Order*. 2023. P. 1–20. URL: <https://doi.org/10.55516/ijlso.v3i1.138>.

49. Morello F. Blending silos. The Crowdfunding Regulation and the transformation of EU retail financial law. *Common Market Law Review*. 2025. Vol. 62. P. 409–440. URL: <https://doi.org/10.54648/cola2025039>.

50. Ondrejová D. Definition of a particularly vulnerable consumer under Directive 2005/29/EC on unfair commercial practices. *Review of European and Comparative Law*. 2025. Vol. 63, no. 4. P. 205–228. URL: <https://doi.org/10.31743/recl.19034>.

51. Quintais J. P. Generative AI, copyright and the AI Act. *Computer Law & Security Review*. 2025. P. 1–17. URL: <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2025.106107>.

52. Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2017 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws : Regulation of 12.12.2017. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>.

53. Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council of 14 September 2022 on contestable and fair markets in the digital sector (Digital Markets Act) : Regulation of 14.09.2022. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/1925/oj>.

54. Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act) : Regulation of 19.10.2022. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>.

55. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act) : Regulation of 13.06.2024. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj>.

56. Schulte-Nölke H. The objectives of Directive 93/13/EEC on Unfair Contract Terms. An overview after 30 years of case law. *European review of private law*. 2024. P. 315–334. URL: <https://doi.org/10.54648/erpl2024024>.