



УДК: 347.451 (477)

[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-9\(49\)-71-83](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-9(49)-71-83)

Бражко Олена Вадимівна доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри публічного управління та адміністрування, Маріупольський державний університет, м. Київ, <https://orcid.org/0009-0001-5909-4481>

Шевченко Олександр Миколайович студент, Маріупольський державний університет.

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ З УРАХУВАННЯМ УМОВ ВОЄННОГО СТАНУ

Анотація. У статті висвітлено сучасні підходи до удосконалення механізмів захисту прав споживачів в Україні з урахуванням умов воєнного стану та трансформацій національної економіки. В контексті сучасних умов сьогодення споживачі стикаються з новими викликами, що ускладнюють реалізацію їхніх базових прав, зокрема доступ до товарів і послуг. Ринкова нестабільність, зростання цін, дефіцит необхідної продукції та недобросовісна поведінка окремих суб'єктів господарювання спричиняють порушення прав споживачів. У таких умовах можливості захисту обмежуються через послаблення інституційного контролю та ускладнений доступ до правової допомоги. Тому здійснено комплексний аналіз державної політики у сфері споживчих правовідносин, вивчено організаційні та правові аспекти взаємодії між державою, бізнесом і громадянами. Особливу увагу приділено оцінці ефективності чинного законодавства, яке регулює відносини у сфері торгівлі та фінансових послуг, а також його відповідності цифровим викликам. Встановлено, що нормативно-правова база не забезпечує належного захисту споживачів при використанні інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема у сфері надання фінансових послуг онлайн. Доведено доцільність внесення змін до законодавства з метою надання Держпродспоживслужбі повноважень звертатися до інтернет-провайдерів з вимогою обмежити доступ до ресурсів недобросовісних суб'єктів господарювання. Обґрунтовано необхідність впровадження практики надання гарантійних документів в електронному форматі та перегляду вимоги щодо формування підприємствами обмінного фонду товарів. Підкреслено, що в умовах воєнного стану важливо переорієнтувати політику держави на пріоритет захисту прав споживачів як елементу забезпечення соціальної безпеки та стабільності. Запропоновано розробити комплексну програму державної політики у сфері захисту прав



споживачів з акцентом на цифровізацію, прозорість, участь громадськості та відповідальність суб'єктів ринку. Стаття містить практичні рекомендації щодо вдосконалення державного регулювання з урахуванням воєнних викликів та європейських стандартів.

Ключові слова: захист прав споживачів, публічне управління, цифровізація, послуги, воєнний стан, державна політика.

Brazhko Olena Vadymivna Doctor of Science in Public Administration, Professor, Professor of the Department of Public Administration and Administration, Mariupol State University, Kyiv, <https://orcid.org/0009-0001-5909-4481>

Shevchenko Oleksandr Mykolayovych Student of Mariupol State University.

IMPROVING MECHANISMS FOR CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN UKRAINE UNDER MARTIAL LAW CONDITIONS

Abstract. The article highlights modern approaches to enhancing mechanisms for consumer rights protection in Ukraine, taking into account the challenges posed by martial law and the ongoing transformation of the national economy. In today's realities, consumers face new threats that hinder the realization of their basic rights, particularly in terms of access to goods and services. Market instability, rising prices, shortages of essential products, and the unfair practices of certain business entities contribute to violations of consumer rights. In such circumstances, protection opportunities are limited due to weakened institutional control and reduced access to legal assistance. A comprehensive analysis of state policy in the field of consumer relations has been conducted, focusing on organizational and legal aspects of interaction between the state, business, and civil society. Particular attention is paid to assessing the effectiveness of current legislation governing trade and financial services, and its adequacy in responding to digital challenges. It has been found that the existing legal framework fails to ensure sufficient protection of consumers in the context of ICT use, especially in online financial services. The article substantiates the need to amend legislation to empower the State Service of Ukraine on Food Safety and Consumer Protection to request internet service providers to restrict access to websites of unscrupulous businesses. The necessity of introducing electronic formats for warranty documents and eliminating the requirement for businesses to maintain product exchange funds is also justified. The study emphasizes the importance of refocusing state policy on consumer protection as a key element of social security and stability during wartime. It is proposed to develop a comprehensive state policy program in the field of consumer rights protection with an emphasis on digitalization, transparency, public participation, and the accountability of market participants. Practical recommendations are provided for improving state regulation in line with wartime realities and European standards.



Keywords: consumer rights protection, public administration, digitalization, services, martial law, state policy.

Постановка проблеми. Забезпечення належного рівня захисту прав споживачів є однією з основоположних функцій будь-якої правової та демократичної держави, адже саме цей інструмент гарантує справедливість і безпеку для громадян при здійсненні ними споживчої діяльності у сферах торгівлі, харчування та надання послуг. В умовах дії воєнного стану в Україні значення цього питання істотно зростає, оскільки зростання соціально-економічної нестабільності, інфляційні процеси, порушення логістичних ланцюгів постачання та дефіцит базових товарів створюють передумови для порушення прав споживачів. Також фіксується зростання випадків недоброчесної або безвідповідальної поведінки суб'єктів господарювання. За цих обставин держава, незважаючи на обмеження, зумовлені надзвичайним правовим режимом, повинна використовувати всі наявні засоби нормативно-правового впливу для посилення інституційного захисту прав споживачів.

У демократичному суспільстві інтереси споживачів мають розглядатися на рівні з інтересами бізнесу, адже це відповідає принципам соціально орієнтованої ринкової економіки. Необхідним є посилення контролю за якістю продукції та послуг, забезпечення їхньої безпеки, а також системне оновлення законодавчої бази у відповідності до викликів часу. Відсутність комплексної державної системи контролю у сфері споживчого регулювання відкриває можливості для недобросовісної конкуренції та порушень законодавства з боку недоброчесних учасників ринку.

З огляду на активний розвиток цифрових технологій, поширення дистанційних форм торгівлі та динамічні зміни в економічному середовищі, зростає актуальність оновлення як правових, так і економічних механізмів захисту споживачів.

Водночас, в Україні досі не сформовано ефективної моделі реалізації споживчих прав, а також відсутня дієва система досудового вирішення спорів та оперативного реагування на порушення. Вирішення цих проблем потребує консолідації зусиль науковців, законодавців, органів виконавчої влади та громадянського суспільства. Це обумовлює потребу в проведенні ґрунтовних міждисциплінарних досліджень та розробці сучасних інструментів споживчої політики, адаптованих до кризових умов воєнного часу.

Метою статті є виявлення проблемних аспектів реалізації механізмів захисту прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні та розробка практичних підходів до їх вдосконалення з урахуванням сучасних викликів та європейських стандартів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання забезпечення прав споживачів набуває дедалі більшого значення в умовах трансформації соціально-економічних процесів в Україні, особливо в контексті воєнного стану.



У науковому дискурсі дану тематику активно розробляють такі дослідники, як Т. В. Белова, Ю. І Горохова, Г. Б. Яновицька, О. М. Гуменна, яка акцентує на необхідності адаптації національного законодавства до стандартів ЄС у сфері захисту споживачів, та В. А. Юрчишин, що досліджує інституційні основи державної політики у цій сфері. І. Б. Ковальчук у своїх працях зосереджується на механізмах досудового врегулювання споживчих спорів та підвищення прозорості процедур захисту прав споживачів. Н. І. Карпачова розглядає питання інформаційної безпеки споживачів у цифровому середовищі, що набуває актуальності у зв'язку з розвитком е-комерції. У свою чергу, Т. С. Васильченко аналізує особливості функціонування органів державного контролю у сфері захисту споживачів під час воєнного стану. Ю. В. Павленко підкреслює значення міжсекторальної взаємодії між державою, бізнесом і громадянським суспільством у забезпеченні ефективного контролю за якістю товарів і послуг. Незважаючи на наявність значного масиву наукових праць, питання удосконалення механізмів захисту прав споживачів в умовах надзвичайного правового режиму залишається відкритим та потребує подальшого комплексного дослідження.

Виклад основного матеріалу. В Україні й досі спостерігаються суттєві труднощі із впровадженням європейських стандартів якості продукції та забезпеченням належного рівня захисту прав споживачів. У державах із розвиненою економікою права споживачів визнаються пріоритетними, адже саме вони виступають основними суб'єктами ринкових відносин. У періоди економічної нестабільності, зокрема під час фінансових криз, питання захисту споживачів набуває особливої гостроти. Натомість в Україні заходи впливу на виробників та продавців неякісної чи небезпечної продукції нерідко виявляються малоефективними: після сплати штрафів такі суб'єкти нерідко продовжують порушення [1, с. 46]. У цьому контексті важливим аспектом є підвищення рівня правової обізнаності споживачів щодо механізмів захисту своїх інтересів, що, своєю чергою, сприятиме покращенню якості товарів і послуг на вітчизняному ринку. У сучасних умовах повномасштабної війни в Україні питання забезпечення прав споживачів набуває особливої ваги, оскільки функціонування ринку зазнає суттєвих трансформацій. Дослідження питань захисту прав споживачів становить важливу основу для формування дієвих стратегій публічного управління, спрямованих на підвищення рівня гарантування прав споживачів в Україні. Перед органами державної влади та інститутами громадянського суспільства постає необхідність консолідованих дій для усунення наявних проблем і створення ефективної системи забезпечення прав кожного споживача. З урахуванням актуальних викликів сучасності, посилення ефективності публічного управління у цій сфері можливе завдяки модернізації механізмів відшкодування, посиленню контролю за якістю продукції та послуг, а також внесенню змін до чинного законодавства з метою підвищення його здатності забезпечувати належний рівень споживчого захисту.



Воєнний стан вплинув на стабільність постачання товарів, якість наданих послуг, цінову політику та загальну економічну ситуацію. Водночас, споживачі зіштовхуються з проблемами дефіциту товарів першої необхідності, зростанням цін, обмеженим доступом до якісних послуг та випадками недобросовісної підприємницької поведінки. У цих умовах держава зобов'язана адаптувати існуючі механізми захисту прав споживачів до нових реалій. Цілком обґрунтовано підкреслити, що Україна, подібно до багатьох інших держав, сформувала низку інструментів для гарантування прав споживачів, спрямованих на забезпечення їхньої безпеки та створення рівноправних умов у споживчих відносинах. До ключових чинних механізмів захисту прав споживачів в Україні належать: нормативно-правове регулювання, діяльність уповноважених державних органів і системи контролю, функціонування судової системи, альтернативні способи врегулювання спорів, забезпечення доступу до достовірної інформації, а також проведення освітніх та просвітницьких заходів для підвищення обізнаності громадян щодо їхніх прав.

Окрім положень Конституції України, які закріплюють загальні засади захисту прав громадян, ключовими нормативно-правовими актами, що регулюють споживчі правовідносини в Україні, є Закон України «Про захист прав споживачів», Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України та інші галузеві нормативно-правові документи. Закон України «Про захист прав споживачів» визначає правовий статус споживача, як особи, що придбаває чи використовує товари (роботи, послуги) для особистих потреб, а також закріплює право вимагати від продавця або виконавця відповідності продукції встановленим стандартам, умовам договору та достовірній інформації про неї. Придбані товари, роботи чи послуги мають відповідати вимогам безпечності для життя і здоров'я людини [2, с. 25].

Цивільний кодекс України встановлює правові механізми регулювання договірних зобов'язань між продавцем і споживачем, зокрема в аспектах купівлі-продажу, обміну товару, захисту у разі придбання товару неналежної якості, а також визначає порядок реалізації прав споживача у разі порушення умов договору [3]. Цивільно-правовий механізм захисту прав споживачів охоплює не лише можливість особистого захисту своїх прав через звернення до суду, а й діяльність державних органів та інституцій громадянського суспільства, які уповноважені запобігати порушенням, реагувати на них та сприяти відновленню законності.

Додатково важливим елементом удосконалення системи захисту прав споживачів є реалізація положень Стратегії розвитку фінансового сектору України, що передбачає розвиток цифрових фінансових технологій, створення електронних платформ та посилення інституційної спроможності регуляторів, зокрема Національного банку України. Реалізація таких ініціатив має на меті підвищення рівня довіри споживачів до фінансового ринку та ефективне реагування на виклики, пов'язані з цифровізацією економіки та дією воєнного



стану [4, с. 31]. Державна служба з питань захисту прав споживачів є однією з провідних інституцій, відповідальних за реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів в Україні. Її діяльність спрямована на забезпечення дотримання законодавчих вимог, захист інтересів споживачів та ефективне реагування на випадки їх порушення. До основних напрямів функціонування цієї установи належать:

1. Контроль і наглядова діяльність: здійснення систематичного контролю за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів з боку суб'єктів господарювання, що надають товари чи послуги.

2. Реагування на порушення: у разі фіксації фактів порушення прав споживачів, служба має повноваження застосовувати адміністративні заходи впливу з метою відновлення справедливості та компенсації шкоди.

3. Інформаційна підтримка: надання громадянам роз'яснень щодо їхніх прав і можливостей захисту, зокрема через публікації, гарячі лінії та онлайн-ресурси.

4. Міжвідомча взаємодія: співпраця з іншими органами виконавчої влади, неурядовими організаціями, асоціаціями споживачів з метою підвищення ефективності реалізації політики захисту прав споживачів.

5. Нормотворча діяльність: активна участь у розробці, оновленні та вдосконаленні законодавчої бази для адаптації її до сучасних умов, включно з цифровізацією споживчої сфери [5, с. 115].

Таким чином, Державна служба з питань захисту прав споживачів виконує важливу координаційну та наглядову функцію, сприяючи підвищенню рівня довіри громадян до державного захисту їхніх прав і забезпеченню справедливості на споживчому ринку.

Окремим та ефективним інструментом захисту прав споживачів виступає судовий захист. Такий захист здійснюється в порядку позовного провадження у межах цивільного судочинства загальними судами. Відповідно до положень ЦК України, споживачі мають право подавати позови про захист своїх прав не лише за місцем знаходження відповідача, але й за власним зареєстрованим місцем проживання або перебування, місцем завдання шкоди чи місцем виконання зобов'язання за договором [6, с. 60]. Альтернативне вирішення спорів (АВС) є важливою складовою механізму захисту прав споживачів, яка дозволяє ефективно, оперативно та з меншими витратами врегульовувати конфлікти без звернення до судових органів. До основних інструментів АВС належать:

1. Медіація - форма врегулювання спору за участю нейтрального посередника (медіатора), який сприяє налагодженню діалогу між сторонами та допомагає досягти взаємоприйнятного рішення. Такий підхід є гнучким, конфіденційним і менш формалізованим, що робить його зручним для споживачів і постачальників.

2. Арбітраж - це процес вирішення спорів шляхом передачі їх на розгляд незалежному арбітражному органу або третейському суду. Сторони заздалегідь



погоджуються виконати рішення такого органу, яке є обов'язковим до виконання. Арбітраж часто використовується у випадках господарських чи контрактних спорів.

3. Інші медіаторські форми - окрім класичної медіації, застосовуються індивідуальні консультації, фасилітація багатосторонніх обговорень та інші комунікативні інструменти, спрямовані на досягнення взаєморозуміння між сторонами спору.

4. Арбітражні угоди - це попередні домовленості між сторонами, за якими у разі виникнення спору його вирішення здійснюється через арбітраж, що дозволяє уникнути судового процесу і скоротити час врегулювання конфлікту.

5. Експертна оцінка - у ситуаціях, де спір має технічний або спеціалізований характер, сторони можуть звернутися до незалежного експерта. Його висновки можуть стати підґрунтям для прийняття рішення або компромісу [7, с. 49]

Таким чином, система альтернативного вирішення спорів виступає як гнучкий і ефективний інструмент у сфері захисту прав споживачів, сприяючи зменшенню навантаження на судову систему та підвищенню доступності правового захисту.

Інформаційна підтримка є невід'ємною складовою системи захисту прав споживачів, адже вона сприяє підвищенню обізнаності населення щодо власних прав, способів їх захисту та порядку реагування на потенційно небезпечні товари і послуги. Доступ до зрозумілої та достовірної інформації дозволяє споживачам ефективно захищати свої інтереси та уникати порушень. Серед основних ресурсів інформаційної підтримки можна виділити:

1. Офіційні веб-сайти та портали, що надають вичерпну інформацію про права споживачів, механізми подання скарг, судові процедури та поради щодо безпечного споживання товарів і послуг;

2. Гарячі лінії та консультативні служби, які забезпечують оперативне інформування та консультування громадян щодо порушень їхніх прав;

3. Інформаційні матеріали (брошури, буклети), що містять практичні рекомендації та роз'яснення норм чинного законодавства;

4. Освітні заходи (семінари, тренінги), спрямовані на підвищення правової грамотності споживачів;

5. Електронні ресурси — поштові розсилки, сторінки в соціальних мережах, які поширюють актуальні новини, поради та зміни в законодавстві [8, с. 80]

Таким чином, інструменти інформаційної підтримки сприяють формуванню правової культури споживачів, підвищують їхню здатність захищати власні права та забезпечують належний рівень поінформованості щодо механізмів вирішення конфліктів у сфері споживчих правовідносин.

Просвітницькі кампанії відіграють важливу роль у формуванні правової обізнаності споживачів, підвищенні рівня їхньої поінформованості про права,



обов'язки та правила безпечного користування товарами і послугами. Такі ініціативи реалізуються через впровадження широкого спектра інформаційно-комунікаційних заходів.

Зокрема, в межах просвітницьких кампаній створюються й поширюються доступні інформаційні матеріали - брошури, плакати, інфографіка, відео контент, що роз'яснює ключові аспекти споживчих правовідносин. Окреме значення мають семінари, тренінги та публічні лекції, спрямовані на формування практичних навичок у споживачів щодо безпечного споживання продукції, правильного оформлення скарг і звернень, а також критичного сприйняття інформації про товари.

Додатково організовуються відкриті огляди та демонстрації продукції, що дає змогу на практиці ознайомитися з особливостями її використання, технічними характеристиками та правилами експлуатації. У межах масових заходів, таких як акції, флешмоби або дні споживача, привертається увага широкої аудиторії до актуальних проблем захисту прав споживачів.

Суттєву роль у реалізації цих кампаній відіграють цифрові платформи, зокрема соціальні мережі та спеціалізовані онлайн-ресурси, які дають змогу забезпечити охоплення широких верств населення, особливо молоді. Таким чином, просвітницькі кампанії сприяють формуванню відповідальної споживчої поведінки, зменшенню ризиків порушення прав та посиленню спроможності громадян захищати свої інтереси [9, с. 51].

У сучасній цифровій економіці значну роль відіграють нематеріальні об'єкти, зокрема інтернет-платформи та інтернет-магазини. Проте чинне законодавство України досі не містить чітких і вичерпних положень, які б регламентували відповідальність учасників правовідносин у сфері використання зазначених електронних ресурсів. Зокрема, відсутня правова визначеність статусу інтернет-магазину як веб-сайту: законодавець оперує поняттям «інтернет-магазин» як інструментом для пропозиції або реалізації товарів, робіт чи послуг шляхом укладення електронного правочину.

Разом із тим, в українському правовому полі бракує уніфікованих визначень таких важливих категорій, як «власник сайту» та «користувач сайту». Це створює прогалини у правовому регулюванні цифрової взаємодії. Профільний Закон України «Про електронну комерцію», хоча і визначає основних суб'єктів у цій сфері - продавців, покупців (замовників, споживачів), постачальників - однак залишає поза увагою питання правового статусу власника сайту, зокрема інтернет-магазину [10, с. 40].

Незважаючи на те, що Міністерство цифрової трансформації України активно впроваджує ініціативи, спрямовані на формування цифрових компетентностей серед населення, повне охоплення усіх верств суспільства вкрай ускладнене. Це обумовлено низкою об'єктивних чинників, серед яких - похилий вік, проблеми зі здоров'ям, обмежений доступ до цифрових пристроїв або інтернету, а також індивідуальні особливості сприйняття нової інформації.



Захист прав споживачів є одним із пріоритетних напрямів діяльності Держпродспоживслужби та її регіональних підрозділів. Особлива увага приділяється впровадженню та ефективному використанню цифрових технологій у процесі розгляду звернень споживачів. На сьогодні значна частина скарг у цій сфері подається в електронному форматі, обробляється та розглядається із застосуванням безпаперових технологій, що значно підвищує ефективність реагування та зменшує адміністративне навантаження. Поряд із цим, продовжується активна просвітницька діяльність, важливою складовою якої є використання сучасних цифрових інструментів. Зокрема, створення і функціонування телеграм-каналу «Захист прав споживачів» сприяє оперативному інформуванню населення про поточні події у сфері споживчої політики, а також сприяє підвищенню рівня правової обізнаності громадян.

У рамках між інституційної взаємодії підтримуються партнерські зв'язки з профільними закладами вищої освіти, зокрема з Державним торговельно-економічним університетом, який виступає одним з лідерів у підготовці фахівців у галузі захисту прав споживачів, підприємництва, торгівлі, громадського харчування та обслуговування.

Освітні програми університету орієнтовані на формування глибоких знань у сфері споживчого законодавства, оволодіння сучасними практичними інструментами, методиками високої культури обслуговування, а також забезпечують можливості практичної підготовки в умовах сучасно обладнаних навчальних лабораторій [11, с. 61].

На нашу думку, чинне законодавство у сфері споживчих правовідносин потребує доповнення положеннями, які б надали Держпродспоживслужбі право звертатися до постачальників інтернет-послуг з вимогою обмеження доступу до вебресурсів тих суб'єктів господарювання, які здійснюють недобросовісну підприємницьку діяльність і порушують норми законодавства про захист прав споживачів. Доцільним є також скасування обов'язку створення обмінного фонду товарів для підприємців, а також запровадження електронної форми надання гарантійних документів.

У післявоєнний період формування нової системи державного управління у сфері захисту прав споживачів має відбуватися на основі чітко розробленої концепції, стратегії та комплексної програми. Така політика повинна спиратися на наявність ефективних інституцій, сучасних інструментів управління та дієвих механізмів реалізації державної споживчої політики. Серед ключових напрямів удосконалення споживчої політики доцільно визначити:

- прискорення гармонізації національного законодавства з нормами та практиками Європейського Союзу, зокрема через створення інституцій захисту прав споживачів (асоціацій, інституту омбудсмена, ефективних механізмів досудового врегулювання спорів);

- вдосконалення нормативної бази у сфері захисту споживачів, зокрема щодо зобов'язань фінансових установ у сфері розкриття інформації;



- координація дій органів державної влади, відповідальних за регулювання у сфері споживчих послуг;
- запровадження інструментів оцінювання дотримання прав споживачів;
- розвиток системи компенсацій на фінансових ринках;
- реалізація цільових державних програм із підготовки фахівців у сфері захисту прав споживачів;
- організація широкомасштабної інформаційної кампанії для населення про права споживачів, послуги фінансових установ та можливі ризики.

Комплексна п'ятирічна програма у цій сфері має враховувати специфіку воєнного періоду та його наслідки, а також уроки попередніх світових фінансових криз. Її реалізація сприятиме створенню ефективної системи захисту споживчих прав, забезпечить стійкість національної економіки до зовнішніх загроз і гарантує захист інтересів споживачів в умовах невизначеності. Слід відзначити, що попри окремі зміни у нормативно-правовому регулюванні, чинна система захисту прав і законних інтересів споживачів фінансових послуг потребує подальшої модернізації. З урахуванням глобальних та європейських тенденцій у цій сфері, актуальним є переосмислення підходів до організації взаємодії між державними органами та споживачами, зокрема шляхом активного впровадження цифрових технологій у процеси комунікації, нагляду та реагування. Таким чином, проведений аналіз чинної нормативно-правової бази України у сфері захисту прав споживачів засвідчив її фрагментарність, застарілість окремих положень та недостатню здатність реагувати на цифрові виклики, зокрема в умовах розширення дистанційної торгівлі та надання фінансових послуг онлайн. Суттєвим недоліком є обмежені повноваження державних органів щодо блокування доступу до сайтів суб'єктів господарювання, які систематично порушують права споживачів. Водночас механізми досудового врегулювання споживчих спорів залишаються малоефективними, а рівень правової обізнаності населення – низьким.

З метою вирішення зазначених проблем доцільним є комплексне оновлення механізмів захисту прав споживачів з урахуванням досвіду Європейського Союзу та потреб цифрової економіки. Зокрема, необхідно:

- надати Держпродспоживслужбі право звертатися до інтернет-провайдерів щодо обмеження доступу до веб-ресурсів, які порушують законодавство про захист прав споживачів;
- забезпечити нормативне врегулювання можливості надання суб'єктами господарювання гарантійних зобов'язань в електронній формі;
- скасувати обов'язковість створення обмінного фонду товарів, що втратили споживчі властивості;
- розробити комплексну п'ятирічну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- запровадити інтерактивні електронні сервіси для подання скарг і отримання консультацій у сфері споживчого захисту;



– удосконалити систему підготовки кадрів, які працюють у сфері захисту прав споживачів, з орієнтацією на кращі європейські стандарти.

Ключову роль у цьому процесі відіграє цифровізація – як інструмент, що забезпечує оперативність, прозорість та доступність державного регулювання. Саме цифрові технології дозволяють налагодити дієву взаємодію між державними органами, бізнесом та громадськістю, сприяти виявленню порушень у режимі реального часу та своєчасному реагуванню на них. Таким чином, удосконалення механізмів захисту прав споживачів в Україні в умовах воєнного стану потребує системного підходу, нормативної модернізації, активізації громадського контролю та розвитку партнерства між усіма учасниками споживчих відносин. Це створить підґрунтя для формування безпечного, справедливого та сталого споживчого ринку відповідно до стандартів правової держави.

Висновки. У контексті воєнного стану питання забезпечення належного рівня захисту прав споживачів в Україні набуває особливої ваги як одного з напрямів соціальної безпеки та довіри до державної політики. Поточна ситуація ускладнюється економічною нестабільністю, дефіцитом товарів, зростанням порушень з боку недобросовісних виробників і продавців, а також низьким рівнем обізнаності населення щодо механізмів захисту своїх прав. Існуюча система державного регулювання у сфері захисту прав споживачів залишається фрагментарною та недостатньо адаптованою до умов цифрової трансформації. Зокрема, актуальним є питання врегулювання діяльності онлайн-платформ та інтернет-магазинів, надання гарантійних документів в електронній формі, удосконалення контролю за якістю товарів та послуг, а також впровадження дієвих механізмів реагування на споживчі скарги в цифровому середовищі. Національне законодавство частково враховує потреби споживача, проте вимагає глибокої адаптації до європейських стандартів. Необхідно законодавчо посилити повноваження уповноважених органів, зокрема Держпродспоживслужби, у частині впливу на електронні торговельні майданчики та можливості обмеження доступу до ресурсів порушників прав споживачів. Інформування споживачів, просвітницькі кампанії, розвиток цифрових платформ для подання звернень, а також популяризація альтернативних способів вирішення спорів (арбітраж, медіація) є обов'язковими умовами для підвищення ефективності системи захисту.

У післявоєнний період потребує реалізації комплексна п'ятирічна державна програма в сфері захисту прав споживачів, яка має передбачати:

- гармонізацію національного законодавства із практиками ЄС;
- створення оптимізованого механізму досудового розгляду скарг;
- впровадження інституту споживчого омбудсмена;
- розбудову системи цифрового нагляду;
- стимулювання розвитку інфраструктури консультаційних та експертних центрів;



– запровадження державних цільових освітніх програм з підготовки фахівців у сфері захисту прав споживачів;

– інформування населення про ризики та права через доступні канали комунікації.

Загалом, підвищення ефективності механізмів захисту прав споживачів вимагає синергії зусиль держави, громадянського суспільства, бізнесу та наукової спільноти, а також системного оновлення нормативно-правових та інституційних основ відповідно до сучасних викликів і міжнародних стандартів.

Література:

1. Валько Л.А. Гармонізація законодавства України та ЄС у сфері захисту прав споживачів цифрових послуг. *Право*. Випуск 86. 2024. С. 44-51.
2. Гуменна О. М. Адаптація законодавства України у сфері захисту прав споживачів до права ЄС. *Підприємництво, господарство і право*. 2022. № 5. С. 23-27.
3. Цивільний кодекс України. Документ № 435-IV від 2003 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
4. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції* № 3, 2022 р. С. 28-33.
5. Юрчишин В. А. Інституційне забезпечення державної політики захисту прав споживачів в Україні. *Вісник НАДУ при Президентові України*. 2021. № 1. С. 112-118.
6. Ковальчук І. Б. Досудове врегулювання спорів у сфері захисту прав споживачів: досвід та перспективи. *Часопис цивільного і кримінального судочинства*. 2020. № 4. С. 59-63.
7. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. *Економічні науки*. № 65, 2021р. С. 48-52
8. Павленко Ю. В. Механізми взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства у сфері захисту прав споживачів. *Наукові праці НАДУ*. 2021. Т. 2. С. 77-84.
9. Васильченко Т. С. Особливості державного нагляду у сфері захисту прав споживачів в умовах воєнного стану. *Право України*. 2022. № 11. С. 48-53.
10. Карпачова Н. І. Захист прав споживачів в умовах цифрової трансформації економіки. *Інформаційне право України*. 2023. № 2. С. 37-42.
11. Бражко О. В. Цифровізація у сфері захисту прав споживачів: виклики та перспективи. *Держава та регіони*. 2023. № 4. С. 89–94.

References:

1. Valko L.A. (2024) Harmonization of Ukrainian and EU legislation in the field of protection of consumer rights of digital services. [Harmonizatsiya zakonodavstva Ukrayiny ta YES u sferi zakhystu prav spozhyvachiv tsyfrovykh posluh]. *Pravo-Law*. Issue 86. P. 44-51. [in Ukraine].
2. Humenna O. M. (2022) Adaptation of Ukrainian legislation in the field of consumer rights protection to EU law. [Adaptatsiya zakonodavstva Ukrayiny u sferi zakhystu prav spozhyvachiv do prava YES]. *Pidpryyemnytstvo, hospodarstvo i pravo. - Entrepreneurship, Economy and Law*. No. 5. P. 23-27. [in Ukraine].
3. Civil Code of Ukraine. Document [Tsyvil'nyy kodeks Ukrayiny. Dokument № 435-IV vid 2003 roku.] No. 435-IV of 2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>[in Ukraine]
4. Burlaka, O. S (2022). Zakhyst prav spozhyvachiv v umovakh voiennoho stanu v Ukraini [Protection of consumer rights in the conditions of martial law in Ukraine]. *Aktualni problemy vitchyznianoï yurysprudentsii*. № 3, s. 28-33 [in Ukraine].



5. Yurchyshyn V. A. (2021) Institutional support of the state policy of consumer rights protection in Ukraine. [Instytutsiyne zabezpechennya derzhavnoyi polityky zakhystu prav spozhyvachiv v Ukrayini]. Bulletin of the NAPU under the President of Ukraine.. No. 1. P. 112-118. [in Ukraine]
6. Kovalchuk I. B.(2020). Pre-trial dispute resolution in the field of consumer rights protection: experience and prospects. [Dosudove vrehulyuvannya sporiv u sferi zakhystu prav spozhyvachiv: dosvid ta perspektyvy]. Journal of Civil and Criminal Procedure. No. 4. Pp. 59-63. [in Ukraine].
7. Trachenko L. A. (2021). Problems of consumer rights protection in Ukraine in the context of European integration processes. [Problemy zakhystu prav spozhyvachiv v Ukrayini v umovakh yevrointehratsiynykh protsesiv]. *Ekonomichni nauky.-Economic Sciences*. No. 65, P. 48-52. [in Ukraine].
8. Pavlenko Yu. V.(2021) Mechanisms of interaction between public authorities and civil society institutions in the field of consumer rights protection. [Mekhanizmy vzayemodiyi orhaniv publichnoyi vlady z instytutamy hromadyans'koho suspil'stva u sferi zakhystu prav spozhyvachiv]. *Naukovi pratsi NADU.-Scientific works of the National Academy of Sciences of Ukraine*.Vol. 2. Pp. 77-84. [in Ukraine].
9. Vasylchenko T. S. (2022). Peculiarities of state supervision in the sphere of consumer rights protection under martial law. [Osoblyvosti derzhavnoho nahlyadu u sferi zakhystu prav spozhyvachiv v umovakh voyennoho stanu]. *Pravo Ukrayiny.-Law of Ukraine*. No. 11. Pp. 48-53. [in Ukraine].
10. Karpachova N. I. (2023). Protection of consumer rights in the context of digital transformation of the economy. [Zakhyst prav spozhyvachiv v umovakh tsyfrovoyi transformatsiyi ekonomiky]. *Informatsiyne pravo Ukrayiny.-Information Law of Ukraine*. No. 2. P. 37-42. [in Ukraine].
11. Brazhko O. V. (2023). Digitalization in the sphere of consumer rights protection: challenges and prospects. [Tsyfrovizatsiya u sferi zakhystu prav spozhyvachiv: vyklyky ta perspektyvy]. *Derzhava ta rehiony.-State and Regions*. No. 4. P. 89-94. [in Ukrainian].

