

Отримано: 26 лютого 2014 р.

Прорецензовано: 14 березня 2014 р.

Прийнято до друку: 24 квітня 2014 р.

Лащак В. В., Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу / В. В. Лащак, Т. В. Лащак // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»: збірник наукових праць / ред. кол.: І. Д. Пасічник, О. І. Дем'янчук. – Острог: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. – Випуск 25. – С. 15–18.

УДК 366.54

JEL Classification: M14

**Лащак Віктор Васильович,**  
кандидат економічних наук Буковинського університету,  
**Лащак Тарас Вікторович,**  
Чернівецький національний університет

## СИСТЕМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ПРОВІДНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

У статті описано передумови та основи організації консюмеризму в державах з розвинутою ринковою економікою. У різних країнах світу на сьогодні інтереси споживачів відстоюють державні органи влади, органи місцевого самоврядування та громадські організації. Питома вага ролі та впливу в системі захисту прав споживачів формувалася під дією історичних, економічних та інших чинників. Сформовані різні моделі організації захисту прав споживачів умовно можна розділити залежно від домінування в системі захисту прав споживачів таких суб'єктів впливу, як органи державної влади, органи місцевого самоврядування, та громадські організації на: модель з державним домінуванням, модель з муніципальним домінуванням та модель з домінуванням громадських і інших організацій.

**Ключові слова:** захист прав споживачів, державне управління, муніципальне управління, громадські організації.

**Лащак Віктор Васильович,**  
кандидат економічних наук Буковинського університету,  
**Лащак Тарас Вікторович,**  
Черновицкий национальный университет

## СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВЕДУЩИХ СТРАНАХ МИРА

В статье описано предпосылки и основы организации консюмеризма в государствах с развитой рыночной экономикой. В разных странах мира на сегодняшний день интересы потребителей отстаивают государственные органы, органы местного самоуправления и общественные организации. Удельный вес роли и влияния в системе защиты прав потребителей формировался под действием исторических, экономических и других факторов. Сформированы различные модели организации защиты прав потребителей условно можно разделить в зависимости от доминирования в системе защиты прав потребителей таких субъектов влияния, как органы государственной власти, органы местного самоуправления, и общественные организации: модель с государственным доминированием, модель с муниципальным доминированием и модель с доминированием общественных и других организаций.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, государственное управление, муниципальное управление, общественные организации.

**Viktor Laschak,**  
Ph.D., Bukovina University  
**Taras Laschak,**  
Chernivtsi National University

## SYSTEM OF CONSUMER PROTECTION IN THE LEADING COUNTRIES OF THE WORLD

This article describes the background and basics of consumerism in countries with developed market economies. Worldwide to date consumer-advocate public authorities, local governments and community organizations. Proportion of the role and impact in the protection of consumer rights was formed under the influence of historical, economic and other factors. Formed different models of consumer protection can be divided according to the dominance in the protection of consumers of such subjects as the impact of public authorities, local governments, and civic organizations to: a model of state domination, domination model of municipal and model with the dominance of the public and other organizations.

**Keywords:** consumer protection, public administration, municipal government, non-governmental organizations.

**Постановка проблеми.** Необхідність імплементації законодавчої та нормативної бази України потребує всебічного наукового вивчення систем захисту прав споживачів у державах із розвиненими ринковими відносинами з метою вдосконалення механізмів державного управління системою захисту прав споживачів.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питання захисту прав споживачів у державах із ринковою економікою розглядалися низкою вчених, зокрема таких як: Н. Руженцев [1], О. Язвінська [2],

А. Лазарева [3], О. Зименкова [4], Н. Ивенская [5] та інші. У роботах цих авторів аналізуються загальні принципи, методи і прийоми захисту прав споживачів у різних державах. Однак практично не здійснено системної градації залежно від організації захисту прав споживачів.

**Метою і завданням** дослідження є вивчення досвіду організації системи захисту прав споживачів у державах з ринковою економікою.

**Виклад основного матеріалу.** У державах з розвинутою економікою питаннями захисту прав споживачів займаються такі державні органи виконавчої влади:

– міністерства споживачів – державний орган, який безпосередньо бере участь у розробці законів щодо захисту прав споживачів (Міністерство захисту споживачів Канади, Міністерство у справах споживачів та державного управління Норвегії, Національний департамент у справах політики захисту споживачів Швеції та ін.);

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

– управління (бюро, комісія, комітет тощо) – державні органи менш представницького рангу, які можуть входити в структуру міністерств або працювати автономно та займаються виключно проблемами споживачів (Управління у справах споживачів США, Національне агентство у справах споживачів Данії, Національна адміністрація у справах споживачів Фінляндії, Національний комітет зі споживання та Урядове управління з питань споживання Франції та ін.);

– державні органи, до сфери діяльності яких належать проблеми споживачів нарівні з іншими питаннями (Агентство охорони навколишнього середовища і Національне бюро стандартів США, Установа з питань покращення якості Іспанії, Комітет стандартів ФРН та ін.).

Організації, які захищають права споживачів, займаються насамперед вивченням та аналізом проблем, з якими стикаються споживачі країни. Для отримання об'єктивної інформації від споживачів у більшості держав проводяться соціальні дослідження споживачів, які є предметом для аналізу та між-державного обміну. Наприклад, у рамках «Consumer Interpol» європейські національні союзи споживачів регулярно обмінюються такою інформацією. У Великобританії, наприклад, існує система виявлення даних про побутові нещасні випадки на базі інформації лікарень. Часто такі програми працюють під патронатом певних міністерств та відомств здійснюючи обробку та узагальнення інформації і фінансуються за рахунок бюджетних коштів. Так, у Данії Національне агентство у справах споживачів регулярно узагальнює дані майже 80 місцевих організацій та груп формуючи на цій основі подальшу стратегію своєї діяльності. У США до структури Комісії з безпечності споживчих товарів входить директорат епідеміології, який узагальнює інформацію, отриману за допомогою національної електронної системи спостереження за рівнем травматизму в країні тощо.

У більшості держав організації, що захищають права споживачів, будують свою роботу, починаючи з визначення першочергових проблем, які потребують вирішення на державному рівні, до таких проблем належать:

- недосконалість ринкового механізму через відсутність або викривлення інформації про товари і послуги;
- завищення цін і діяльність на ринку монопольних утворень;
- здійснення соціальних заходів щодо справедливого розподілу прибутків, зниження рівня бідності, надання освітніх послуг, з охорони здоров'я, охорони навколишнього середовища та інших.

Кожна держава для досягнення основних напрямів із захисту прав споживачів використовує певний історично сформований набір інструментів, до них входять адміністративні, фінансові, податкові, політико-виховні, ідеологічні, юридичні та організаційні заходи впливу щодо захисту інтересів і прав споживачів. У різних державах існують різні співвідношення впливу. На території США діє досить розгалужена та потужна система організацій, які займаються захистом прав споживачів, мета яких: по-перше, на етапі попереднього контролю виключити можливість виробників диктувати споживачам свої правила, які б суперечили вимогам чинного законодавства; по-друге, створити всі умови, щоб споживач відчував себе захищеним; по-третє, здійснювати постійний контроль з метою не допущення виготовлення і розповсюдження небезпечної для споживання продукції, а у випадку виявлення такої притягати до відповідальності винних [6]. У Франції, яка входить до переліку країн, де найбільше захищені споживачські інтереси громадян, діє історично сформована сильна державна система органів влади, що займаються

захистом прав споживачів. [3]. У Швеції на урядовому рівні проблемами споживання займається Національний департамент у справах політики захисту споживачів, що був створений у 1957 році, у Бельгії інтереси споживачів захищає Управління у справах комерційної політики споживання при Міністерстві у справах економіки. Найбільш захищеними серед скандинавських країн почуваються жителі Норвегії, вона перша утворила у 1953 р. установу, що захищає інтереси споживачів – Раду споживачів, у 1955 р. в країні був сформований Інститут інформаційного етикетування товарів. Захистом прав споживачів опікується Міністерство у справах споживачів та державного управління та Омбудсмен [7].

Питання захисту прав споживачів у країнах з розвиненими ринковими відносинами має вікові традиції і є одним із пріоритетних напрямів теперішньої соціальної політики держав, тому саме державні органи влади займаються законотворчою ініціативою у цій сфері, спираючись на думку громадських організацій, та здійснюють контроль за дотриманням вимог законодавства. Проте в багатьох країнах світу захист прав споживачів є прерогативою органів місцевого самоврядування, це залежить від історичних передумов організації місцевого самоврядування та ментальності населення. В Іспанії, Великобританії, Німеччині та Швеції захист споживачьких інтересів громадян побудована на активній роботі органів місцевого самоврядування (табл. 1).

*Таблиця 1*  
*Порівняльна характеристика державних органів виконавчої влади*  
*у сфері захисту прав споживачів країн із розвинутою ринковою економікою*

Країна	Назва державної установи	Функції, які виконує	Повноваження, які має
США	Комісія з безпечності споживчих товарів.	Розробка єдиних норм безпечності товарів, виявлення небезпечної продукції.	Застосування штрафних і судових санкцій, вжиття заходів при виявленні небезпечної продукції.
	Федеральна торговельна комісія.	Стимулює конкуренцію, захищає громадян від нечесних методів і обману під час реклами та реалізації товарів та послуг.	Застосування штрафних і судових санкцій при порушенні вимог законодавства.
	Управління з контролю за якістю харчових продуктів та медикаментів.	Контролюють безпеку ліків, парфумів, продуктів харчування; наявність необхідної інформації на товарах.	Перевіряти виробництво, імпорт, продаж товарів.
	Управління у справах споживачів.	Аналізує і координує політику уряду у питаннях споживання.	Не має законодавчих повноважень і не має статусу виконавчої влади.
Канада	Міністерство споживачів.	Розробка законів щодо захисту прав споживачів.	Має право законодавчої ініціативи
Франція	Комісія з припинення зловмисних умов у договорах.	Розгляд проектів нормативних актів, що стосується споживачів.	Має право законодавчої ініціативи
	Генеральне управління з питань конкуренції, справ споживачів і боротьби з шахрайством.	Розгляд скарг споживачів.	Має право законодавчої ініціативи та розшукові повноваження.
Великобританія	Управління добросовісної торгівлі.	Проводити обстеження галузей; вивчати проблеми споживачів.	Видає ліцензії.
	Муніципальні відділи з контролю за додержанням торговельних стандартів.	Контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.	Перевіряти господарюючих суб'єктів щодо якості та безпеки товарів.
Данія	Національне агентство у справах споживачів.	Розробка законів щодо захисту прав споживачів.	Має право законодавчої ініціативи
Норвегія	Міністерство у справах захисту споживачів.	Розробка законів щодо захисту прав споживачів.	Має право законодавчої ініціативи
Швеція	Національний департамент у справах політики захисту споживачів.	Розробка законів щодо захисту прав споживачів.	Має право законодавчої ініціативи

У державах із розвинутими демократичними устоями, де в населення сформувався відповідний менталітет, ефективно діють у сфері захисту прав громадян поряд із державними моделі, де генератором є громадські організації [10]. Прикладом таких держав можуть слугувати Сполучені Штати Америки, Канада, деякі країни Західної Європи, у цих державах досить ефективно функціонують:

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

– незалежні неприбуткові організації, які займаються проблемами споживачів нарівні з іншими питаннями (Ліга християнських жінок – робітниць Бельгії, Жіноча консультативна рада Британської організації зі стандартизації та ін.);

– незалежні неприбуткові знеособлені організації, що захищають права споживачів (Об'єднання союзів споживачів ФРН, Національна федерація груп споживачів Великобританії та ін.);

– установи, що орієнтовані на споживачів та отримання прибутку (журнал «Good Housekeeping» у США та ін.)

Розглянувши досвід роботи громадських організацій, які займаються захистом прав споживачів у розвинених країнах світу, можна констатувати, що переважно вони займаються інформаційно-просвітницькою діяльністю щодо огляду споживчого ринку та надають консультаційні поради споживачам у цій сфері.

**Висновки.** Підсумовуючи проведене дослідження існування захисту прав громадян як споживачів у розвинених країнах світу, можна дійти таких висновків:

– захист прав споживачів є невід'ємною частиною існування суспільства і є історичним та економічним наслідком виробництва товарної продукції, надання послуг та виконання робіт на платній основі. Тільки за умов реалізації товарів, робіт та послуг існує споживач;

– в усіх державах, де є товарне виробництво та ринкові відносини, існує й існуватиме проблема відносин споживача та виробника (продавця) – ці відносини є основою консюмеризму.

– держава як орган влади зобов'язана приділяти увагу питанню захисту споживачьких інтересів своїх громадян;

– у країнах із розвиненими ринковими відносинами під дією історичних, економічних та інших чинників сформувалися різні моделі організації захисту прав споживачів, їх умовно можна розділити залежно від домінування в системі захисту прав споживачів таких суб'єктів впливу, як органи державної влади, органи місцевого самоврядування, та громадські організації на: модель з державним домінуванням, модель з муніципальним домінуванням та модель з домінуванням громадських і інших організацій;

– моделі організації захисту прав споживачів є умовними і в практичному житті існують у синтезованому вигляді.

– у зв'язку з інтеграційними процесами у світі та формуванням транснаціональної економіки виникає необхідність формувати міжнародні постулати захисту прав споживачів;

– у зв'язку з розширенням товарних ринків зростає необхідність розширення захисту прав споживачів.

### Література:

1. Руженцев Н. В. Защита интересов и прав потребителей за рубежом / Н. В. Руженцев. – М., 1989.
2. Язвінська О. М. Історія консюмеризму в США / О. М. Язвінська // Гуманітарні науки і сучасність – К., 2002.
3. Лазарева А. Захист споживачів у Франції / А. Лазарева // Споживач. – 1997. – № 7.
4. Зименкова О. Охрана прав потребителей в капиталистических странах / О. Зименкова. – М., 1984.
5. Ивенская Н. Д. Зарубежные союзы потребителей / Н. Д. Ивенская // Обзор. – М., 1968.
6. Как защищают потребителей в США / Ю. Вороненко, И. Швец, В. Шипулин, О. Яценко // Проблемы питания и здоровья. – 1996. – № 2.
7. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні: аналіт. звіт / Спільний проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй; Спільнота споживачів та громадські об'єднання – К., 2007. – 36 с.
8. Гірняк М. В. Європейська хартія місцевого самоврядування в Україні: питання реалізації та контролю=The European Charter of Local Self-Government in Ukraine: Issues of Enforcement and Control / Hirnyak, M. – Л., 2004. – 58 с.
9. Язвінська О. М. Історія консюмеризму : навч. посіб. для студ. вищих закл. освіти з підприємництва і торгівлі / О. М. Язвінська. – 2 вид., доп. й перероб. – К. : КНТЕУ, 2003. – 363 с.
10. Надрага В. І. Взаємодія владних структур, політичних і громадських організацій як засіб підвищення ефективності управління на регіональному рівні : дис. канд. наук з держ. управління: 25.00.02 / В. І. Надрага. – К., 2003. – 248 с.