

Захист прав споживачів: виклики воєнного часу та потенційні зміни в рамках євроінтеграційних процесів

Скалецька Зоряна¹

Опубліковано	Секція	УДК
21.10.2022	Право	347.12

DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7742383>

Ліцензовано за умовами Creative Commons BY 4.0 International license

Анотація. У статті визначено перелік законодавчих актів, які регулюють сферу захисту прав споживачів. Розглянуто правові обмеження під час дії правового режиму воєнного стану. Визначено алгоритм дій споживача для захисту своїх прав під час запровадження правового режиму воєнного стану. Охарактеризовано проект закону «Про захист прав споживачів» №6134. Подано перелік Директив Європейського Парламенту та їхні норми, які буде імплементовано в українське законодавство даним законопроектом. Порушено питання електронної комерції та визначено недоліки вітчизняного законодавства у регулюванні цієї сфери. Розглянуто такий вид шахрайства, як «рефанд», та запропоновано шляхи боротьби з ним у співпраці з органами Європейського Союзу. Проаналізовано нинішню ситуацію та перспективи розвитку сфери захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг України. Вказано на необхідність розвитку позасудових механізмів вирішення суперечок щодо захисту прав споживачів, зокрема, через профільні організації з медіації. Виявлено шляхи підвищення рівня обізнаності серед громадян про свої права споживача. Описано роль цифровізації у сфері захисту прав споживачів.

Ключові слова: захист прав споживачів, євроінтеграція, воєнний стан, законопроект, цифровізація, правовідносини.

Protection of consumer rights: wartime challenges and potential changes within the framework of European integration processes

Annotation. The article defines a list of legislative acts that regulate the sphere of consumer rights protection. Legal restrictions during the legal regime of martial law are considered. The algorithm of consumer actions to protect their rights during the legal regime of martial law is defined. The draft law "On the Protection of Consumer Rights" No. 6134, which takes into account the best practices of the European Union and is currently awaiting the second reading in the Verkhovna Rada of Ukraine, is characterized. The innovations provided for by this draft law are described. A list of Directives of the European Parliament and their norms, which will be implemented into Ukrainian legislation by the above-mentioned draft law, is provided. The issue of electronic commerce was raised and the shortcomings of domestic legislation in this area were identified. The importance of creating a

¹ Доктор правових наук, доцент кафедри міжнародного та європейського права, Факультет правничих наук, Національний університет «Києво-Могилянська академія», Київ, вул. Сковороди 2, 04070, , <https://orcid.org/0000-0001-9162-4836>

mechanism that will monitor the products of Russian production and international companies that have not left the Russian market was emphasized. Such a type of fraud as "refund" was considered and ways of combating it in cooperation with the European Union bodies were proposed. The meaning of the terms "defect" and "significant defect" is defined in accordance with the Law of Ukraine "On the Protection of Consumer Rights". The current situation and prospects for the development of consumer rights protection in the financial services market of Ukraine are analyzed through the prism of the functioning of the financial ombudsman institute in the countries of the European Union. The need for the development of out-of-court dispute resolution mechanisms regarding the protection of consumer rights, in particular, through specialized mediation organizations, is indicated. Ways to increase the level of awareness among citizens about their consumer rights have been identified. The role of digitalization in the field of consumer rights protection is described.

Keywords: consumer rights protection, European integration, martial law, draft law, digitalization, legal relations.

Вступ

Імплементация законодавства Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів у національне законодавство не є основною умовою вступу до ЄС, проте Україна має адаптувати його до сучасних умов в рамках євроінтеграційних процесів.

Для пострадянських країн у процесі адаптації власного законодавства до стандартів ЄС не слід обирати політику внесення правок до існуючих законів про захист прав споживачів, а краще розробити абсолютно новий відповідний закон, адже це дозволить повністю відмовитися від пострадянських норм та швидше пристосовувати законодавчу базу до сучасних умов.

Основною цього дослідження стало чинне вітчизняне законодавство, проекти законів та нормативна база Європейського Союзу. Головним регулюючим документом у сфері захисту прав споживачів є Закон України «Про захист прав споживачів» [11]. Аналіз потенційних змін в рамках євроінтеграційних процесів розглянуто на прикладі проекту відповідного закону [7], який зараз очікує на друге читання у Верховній Раді України.

Важливими у вивченні окремих аспектів проблематики дослідження стали проект Закону України «Про устанovu фінансового омбудсмена» [17] та Закон України «Про медіацію» [18].

Перелік нормативно-правових документів, які будуть або вже імплементовані в українське законодавство, складають Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС №2011/83/ЄС «Про права споживачів» [9], Регламент Європейського Парламенту та Ради ЄС №2017/2394 «Про співпрацю між національними органами, відповідальними за дотримання законодавства про захист прав споживачів» [10], Директива Європейського Парламенту і Ради ЄС №1999/44/ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій [14], Рекомендація Комісії №98/257/ЄС «Про принципи, які застосовуються до органів, відповідальних за позасудове врегулювання спорів про захист прав споживачів» [16].

Дана тема є досить широкою, тому ми розглянемо окремі проблемні аспекти захисту прав споживачів в умовах правового режиму воєнного стану та в рамках євроінтеграційних процесів, зокрема, перспективу імплементации європейських директив шляхом ухвалення законопроекту №6134 «Про захист прав споживачів» [7].

Метою статті є дослідження чинного вітчизняного законодавства щодо захисту прав споживачів та його потенційних змін в рамках євроінтеграційних процесів.

Результати

Статтею 42 Конституції України закріплено захист державою прав споживачів, здійснення контролю за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт [5]. Під час дії правового режиму воєнного стану Указом Президента можуть обмежуватися права і свободи людини і громадянина, серед яких і ст. 42 Конституції. Проте більшою мірою це стосується права на вільне провадження підприємницької діяльності, оскільки постановою Кабінету Міністрів України від 13 березня 2022 року №303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» [6] введено мораторій на проведення планових та позапланових виїзних перевірок за скаргами споживачів. Винятки можуть становити випадки за наявності загрози, що має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави, а також для виконання міжнародних зобов'язань України; позапланові невиїзні перевірки у сфері комунальних послуг та енергетики; запобігання неконтрольованому зростанню цін на товари, які мають істотну соціальну значущість.

Крім того, подання звернень споживачами у досудовому порядку мають певні труднощі, до прикладу, через неможливість встановлення юридичної адреси суб'єкту господарювання внаслідок закриття державних реєстрів, або ж юридична адреса знаходиться на тимчасово окупованій території.

Разом з тим, не може обмежуватися право громадянина на захист своїх прав і свобод у судовому порядку. Під час воєнного стану суди мають функціонувати та виконувати свої зобов'язання, тому споживачі можуть оскаржити протиправні дії виконавця, виробника або продавця у органах судової влади, враховуючи зміну підсудності справ у зв'язку з введенням воєнного стану.

У Верховній Раді України наразі очікує на друге читання урядовий законопроект №6134 «Про захист прав споживачів» [7]. Юлія Свириденко, Перший віцепрем'єр-міністр – Міністр економіки України, пояснила, що «цей законопроект враховує найкращі практики Європейського Союзу у цій сфері і має врегулювати багато спірних питань, що виникали при здійсненні покупок в інтернет-магазинах» [8]. Одне з нововведень полягає в спрощенні захисту прав споживачів у суді. Згідно з ним, споживачі та громадські об'єднання, які захищають права споживачів, будуть звільнені від сплати судового збору в усіх судових інстанціях.

Вищезазначеним законопроектом імплементовано Директиву Європейського Парламенту та Ради ЄС №2011/83/ЄС «Про права споживачів», зокрема в частині визначення понять електронного торговельного майданчика (маркетплейса), електронного сервісу порівняння продукції (прайс-агрегатора), визначення інформації, що повинна міститися у договорі, який укладається поза торговельними чи офісними приміщеннями, або дистанційному договорі; а також встановлення відповідальності за наявність інформації, яка стосується даних про суб'єктів господарювання, що продають продукцію на вебсайтах маркетплейса та прайс-агрегатора [9]. Суб'єкт господарювання, що здійснює електронну торгівлю, повинен розмістити на вебсайті електронного торговельного майданчика або електронного сервісу порівняння продукції загальну інформацію про себе, яка достатня для його ідентифікації. Це є обов'язковою вимогою. У разі ненадання суб'єктом господарювання такої інформації на своєму вебсайті, Держпродспоживслужбі надано право звертатися до провайдера інтернет-послуг щодо обмеження доступу до цього вебсайту, частини вебсайту або програмного забезпечення. Така норма у проекті закону відповідає Регламенту Європейського Парламенту та Ради ЄС №2017/2394 «Про співпрацю між національними органами, відповідальними за дотримання законодавства про захист прав споживачів» [10].

Актуальним лишається питання електронної комерції, адже навіть законопроект №6134 не усуває всіх його прогалин. На сферу електронної торгівлі поширюються чинний Закон України «Про захист прав споживачів» та Закон України «Про електронну комерцію». Першим законом встановлено, що електронний правочин передбачає «договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями та у разі укладення договору на відстані» [11]. Ці договори несуть таку ж юридичну силу, що і правочини, укладені в іншій формі, передбаченій законодавством. Норми вищезгаданих законів не регулюють правовідносини з продавцями, які не є юридичними особами або фізичними особами-підприємцями. Зокрема, якщо особа реалізовує товар через соцмережу Instagram і не зареєстрована як підприємець, то і не укладає договір купівлі-продажу, не надає гарантій та підтвердження вчинення електронного правочину у формі електронного документу, чеку, квитанції та ін. У такому разі контролюючий орган не зможе захистити права споживача.

Недосконалість вітчизняного законодавства полягає не лише у частині електронної комерції. Під час дії правового режиму воєнного стану українські споживачі недостатньо поінформовані стосовно наявності продукції на полицях супермаркетів російського виробництва та країн, які не вийшли з ринку РФ. Слід розробити систему контролю обігу таких товарів в рамках співпраці з ЄС. Також доцільним буде створити механізм збуту та списання цієї продукції, адже громадяни України не мають фінансувати агресора, незалежно від того, у який період її було закуплено. Водночас бізнес має бути захищеним від втрати прибутку та недовіри зі сторони споживачів. Таким чином, магазини Eva, Prostor, АТБ та ін. зможуть без ризику для споживачів та свого іміджу реалізувати товари, ввезені з РФ до 24 лютого 2022 року. Законопроектом №6134 покладено обов'язок «вживати заходи із виявлення товарів походження з держави, визнаної Верховною Радою України державою-агресором та/або державою-окупантом, та співпрацювати з правоохоронними органами на Спілку громадських об'єднань споживачів» [7].

Те ж саме стосується сфери реклами, яка тісно пов'язана з електронною комерцією. М. Карпицька та А. Чужава у своїй праці наголошують на тому, що реклама займає провідне місце в системі цивільно-правових відносин, особливо в підприємницькому аспекті господарської діяльності [1]. Рекламні агентства можуть порушувати права споживачів, коли формулюють рекламні гасла, використовуючи словосполучення «найнижча ціна», «найкраща ціна», «купуй три речі, плати за дві», вводячи в оману потенційних покупців та ніяк не підтверджуючи ці слова документально. Крім того, окремі підприємці надсилають комерційні повідомлення на поштові скриньки клієнтів без їх попередньої згоди на отримання такої розсилки. Це порушує права споживачів та не регулюється чинним законодавством.

Відповідно до ст. 2 проекту Закону №6134, незахищеними залишаються і окремі категорії громадян у сфері медичних та соціальних послуг, адже його дія не поширюватиметься на надання таких послуг. Це створює прогалину в законодавстві щодо захисту прав отримувачів медичної допомоги. Для її усунення слід прийняти окремий закон щодо захисту прав пацієнтів.

Існують також супутні ризики порушення прав споживача, які не можуть бути мінімізовані механізмами, закріпленими наразі законодавством України. Останнім часом термін «refund» набув нового значення. Це слово перекладається, як «повернення сплачених сум» [12], але зараз ним визначають популярний вид шахрайства. Він існує вже давно, проте «рефандери» залишалися в тіні та поза законом до тих пір, поки не почали продавати навчальні курси з подібного виду шахрайства. Механізм працює таким чином: громадяни України купують дорогі товари в іноземних інтернет-магазинах, а після отримання проводять з ними певні маніпуляції, щоб пошкодження були незначними, але підпадали під поняття «товар неналежної

якості». Внаслідок логістичних складнощів, довготривалого процесу повернення та обміну товару, обмежень в умовах правового режиму воєнного стану, що актуально на даний час, продавцям на ринку електронної комерції простіше повернути гроші за товар та залишити його у покупця. Водночас процес доведення того, що товар був бракованим або пошкодженим до того моменту, як покупець його отримав, не потребує зусиль та прискіпливості зі сторони продавця.

У вітчизняному законодавстві термін «неналежна якість товару, роботи або послуги» є оберненим до поняття «належна якість товару, роботи або послуги», яке закріплено у Законі України «Про захист прав споживачів» та означає «властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах, та умовам договору із споживачем» [11].

Це може загрожувати українським споживачам тим, що закордонні, зокрема, і європейські сайти та поштові компанії відмовлятимуться приймати українські картки, що в окремих випадках спостерігається вже зараз. Крім того, може вводитися система лояльності та рейтингування клієнтів за рівнями. До прикладу, покупець спочатку матиме змогу придбати лише відносно дешевші товари, щоб згодом придбати дорожчі.

Згідно з чинним законодавством України, подібні випадки тягнуть за собою відповідальність за ст. 190 Кримінального кодексу України – шахрайство [13], а оптимізація спільних кримінальних розслідувань була однією з умов вступу до Європейського Союзу. Ця процедура є досить довготривалою та потребує великої кількості перевірок, проведення експертиз. Зі сторони міжнародних банків важко відслідкувати «рефандерів», адже операція повернення коштів є нормальною для банківської системи і не визначено ознаки, які вказували би саме на шахраїв.

Внаслідок цього наші громадяни втрачають довіру у іноземних компаній, тому доцільним буде у рамках співпраці з країнами Європейського Союзу укладати міжнародні угоди щодо боротьби з подібним видом шахрайства. Також на міжнародному рівні слід рекомендувати компаніям прописувати у договорі купівлі-продажу або публічної оферти положення про більш прискіпливі перевірки на належну якість товару дистанційно та державній владі країн-членів Європейського Союзу сприяти обміну або поверненню з-за кордону товарів, які розміщуються на маркетплейсах. З такою пропозицією можуть звернутися, зокрема, громадські організації споживачів згідно з їхнім правом сприяти розвитку міжнародного співробітництва у сфері захисту прав та інтересів споживачів [11].

Неналежна якість товару визнається, якщо товар має недолік або істотний недолік, за який споживач має право вимагати від продавця або виробника певних дій. Недолік має під собою будь-яку невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданої виробником (виконавцем, продавцем) [11].

В той же час істотний недолік робить неможливим чи неприпустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, що виник з вини виробника (продавця, виконавця), а після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин. Для визначення товару з істотним недоліком, він має бути наділений хоча б однією з таких ознак: недолік взагалі не може бути усунутий, його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів або він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором [11].

У разі виявлення недоліків споживач протягом встановленого гарантійного строку має право вимагати від виробника або продавця такі дії (табл. 1):

Права споживача у разі придбання товару неналежної якості

У разі виявлення недоліків	У разі виявлення істотних недоліків
безоплатне усунення недоліків товару в розумний строк	розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми
відшкодування витрат на усунення недоліків товару	заміна товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника)
пропорційне зменшення ціни	

Джерело: складено авторами на основі [11].

З цього логічно випливає, що споживач у першу чергу має виявити, який саме недолік присутній у товарі, а тільки потім висувати вимоги до продавця або виробника для захисту своїх прав.

Повертаючись до питання імплементації європейського законодавства, відзначимо, що згідно з Директивою №1999/44/ЄС [14], недоліки не поділяються на істотні та неістотні. Це передбачає, що договір може бути розірваний у разі будь-якої невідповідності товару, за винятком випадків, коли така невідповідність є незначною. Впровадження цієї норми в українське законодавство щодо захисту прав споживачів дозволить спростити процедуру виявлення та усунення недоліків у товарах з неналежною якістю.

Також наразі споживач має перевіряти якість товару у момент його отримання, інакше він не зможе захистити власні права та висувати вимоги продавцю, що більшою мірою направлено на захист інтересів продавців. У вищезазначеній Директиві ЄС ця норма відсутня.

Що стосується захисту прав споживачів на вітчизняному ринку фінансових послуг, то порушення у цій сфері можна оскаржити дистанційно через сайт Національного банку України. Така заява направляється в Управління захисту споживачів фінансових послуг.

Крім того, з перших днів війни НБУ запустив інформаційний ресурс для споживачів, де міститься вся необхідна інформація про фінансові послуги під час війни: обмеження, зміни, нові правила та корисні посилання. Також нещодавно стартувала інформаційна кампанія «ЗнайСвоїПрава_Кредити», метою якої є захист прав позичальників та поліпшення знань громадян про кредитні послуги, їхні права та обов'язки [15].

У Європейському Союзі досить розвинуто інститут фінансового омбудсмена як механізм позасудового врегулювання спорів у сфері захисту споживачів фінансових послуг. Його врегульовує Рекомендація Єврокомісії №98/257/ЄС від 30 березня 1998 року [16]. Водночас в Україні були намагання закріпити даний механізм законопроектом «Про устанovu фінансового омбудсмена» [17], проте зрештою проект було відкликано та знято з розгляду.

Створення позасудового механізму вирішення спорів є ефективнішим, адже дозволяє зменшити навантаження на суддів, рівень бюрократії та кількість тривалих судових розглядів, мінімізувати витрати на це, спростити процес їх вирішення. Одним з важливих кроків у цьому напрямку буде створення профільних організацій з медіації, які вирішуватимуть спори з питань захисту прав споживачів у позасудовому порядку. У прийнятому Верховною Радою України Законі України «Про медіацію» від 16 лютого 2021 року [18] та у проєкті Закону «Про захист прав споживачів» [7] запропоновано покласти обов'язок забезпечення проведення медіації на Спільку громадських об'єднань споживачів. Разом з тим, органи державної влади мають вчасно інформувати про це населення, особливо при внесенні змін та доповнень до законодавчих актів.

Рівень обізнаності громадян про свої права споживача наразі є низьким, проте органи державної влади під час дії воєнного стану роблять важливі кроки для поліпшення цієї тенденції. Так, питання порушення прав дітей та підлітків вивчалось в дослідженні ГО «Комунікації для змін» у партнерстві з Держпродспоживслужбою та Службою освітнього омбудсмена [19]. Було проведено опитування серед дітей 9-18 років для проєкту #ПраваРулять, яке показало, що діти прагнуть бути рівними у правах з дорослими, проте вони недостатньо обізнані про власні права. Зокрема, це спостерігається у труднощах ідентифікувати факти порушення своїх прав споживачів у комунікаціях з персоналом кав'ярень або магазинів. Результати вищезгаданого дослідження стали основою для створення ігрового чат-боту #ПраваРулять для дітей та підлітків, який допоможе їм в тому числі краще розуміти свої права споживачів.

Цифровізація та інформування в онлайн режимі стало вкрай актуальним під час карантинних обмежень на фоні пандемії коронавірусу, введення правового режиму воєнного стану та внаслідок зміни споживчої поведінки українців. Для жителів країн-членів Європейського Союзу такі зміни вже стали невід'ємною частиною побуту. Існують спеціальні платформи Європейського Союзу для позасудового вирішення спорів та скарг, що виникають між покупцем та маркетплейсами, в дистанційному форматі, зокрема, із залученням профільних медіаторів. Платформу ODR (Online Dispute Resolution) можуть використовувати мешканці ЄС, Норвегії, Ісландії чи Ліхтенштейну для пошуку найкращого рішення споживчої проблеми, обговорення рішення безпосередньо з торговцем щодо проблемного питання або подання заявки в орган вирішення суперечок [2].

Також громадяни ЄС, Ісландії чи Норвегії можуть звернутися до мережі офісів ECC Net (European Consumer Centres Network) зі своїм запитом щодо роз'яснення прав споживача та допомоги у вирішенні суперечок з продавцем, який базується в іншій країні ЄС. Окрім надання допомоги споживачам, ECC Net є експертом та надійним партнером для зацікавлених сторін та політиків, які прагнуть просувати права споживачів. Він відіграє важливу роль у попередженні органів виконавчої влади про торговців, які порушують споживче законодавство [3]. Після вступу України до Європейського Союзу, сфера повноважень вищезазначених органів буде поширюватись також на українських споживачів.

У такому разі досить чітко простежується принцип субсидіарності, який застосовується у європейському праві. Він є відображенням концепції, згідно з якою механізм управління має базуватися та будуватися «знизу вгору» [4]. Таким чином, споживач для захисту власних прав спочатку має спробувати вирішити проблемне питання з персоналом суб'єкту господарювання, з яким виникла суперечка, надіслати офіційне письмове або електронне звернення до такого суб'єкту господарювання, звернутися до контролюючих органів, органів позасудового вирішення спорів, суду і тільки потім - до інституцій Європейського Союзу, зокрема, ODR, ECC Net, Європейського суду з прав людини та ін.

Висновки

Україна впевнено стоїть на шляху євроінтеграції та імплементує європейське законодавство у вітчизняне. Проте все ще лишаються невирішеними питання регулювання електронної комерції, захисту прав споживачів під час дії правового режиму воєнного стану та виникають нові загрози у формі різних видів шахрайства. Також незахищеними залишаються окремі категорії громадян в сфері медичних та соціальних послуг через певні прогалини в законодавстві та відсутність чітких процедур для їх захисту.

Перспективними напрямками наступних досліджень у питанні захисту прав споживачів є внесення пропозицій щодо зміни вітчизняного законодавства та урядової

політики у цій сфері, виявлення прогалин і суперечностей у законах України, запозичення європейського досвіду, судової практики та подальша співпраця з органами Європейського Союзу.

Список використаних джерел

1. Consumer protection in the field of advertising of the future. *Futurity Economics&Law*. 2021. С. 16–20. <https://doi.org/10.57125/fel.2021.06.25.3>
2. Online Dispute Resolution. *European Commission*. URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>
3. European Consumer Centres Network. *European Commission*. URL: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en
4. Analysis of the Principle of Subsidiarity as a Principle of EU Law: Future Perspectives. *Futurity Economics&Law*. 2021. P. 18–27. URL: <https://doi.org/10.57125/fel.2021.12.25.03>
5. Конституція України: від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР: станом на 1 січня 2020 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
6. Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану: Постанова Каб. Міністрів України від 13.03.2022 р. № 303: станом на 10 грудня 2022 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-п#Text>
7. Про захист прав споживачів: Проект Закону від 05.10.2021 р. № 6134. URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/27942>
8. Права українських покупців будуть захищати за європейськими нормами: про що йдеться у новому законопроекті «Про захист прав споживачів». *Міністерство економіки України*. URL: <http://surl.li/fjiwq> Мінекономіки розповіло про зміни, які чекають на діяльність інтернет-магазинів. *Судово-юридична газета*. URL: <https://sud.ua/uk/news/publication/255792-minekonomiki-rasskazalo-ob-izmeneniyakh-ozhidayuschikh-deyatelnost-internet-magazinov-eksklyuziv-829d18>
9. Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 2017/2394 від 12.12.2017 р. «Про співпрацю між національними органами, відповідальними за дотримання законодавства про захист прав споживачів»: Регламент Європ. Союзу від 12.12.2017 р. № 2017/2394. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_003-17#Text
10. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII: станом на 19 листопада 2022 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
11. Новий українсько-англійський словник / Є. І. Гороть та ін. Луцьк: Вежа-Друк, 2016. 700 с.
12. Кримінальний кодекс України : Кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III: станом на 27 січня 2023 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>
13. Директива № 1999/44/ЄС Європейського Парламенту і Ради ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій: Директива Європ. співтовариства від 25.05.1999 р. № 1999/44/ЄС : станом на 1 січня 2022 року URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b07#Text
14. Ольга Лобайчук. Захист прав споживачів фінансових послуг: що змінилося за вісім місяців війни. *Інтерфакс-Україна*. URL: <https://interfax.com.ua/news/blog/871021.html>
15. Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС «Про принципи, які застосовуються до органів, відповідальних за позасудове врегулювання спорів про захист прав споживачів»

- від 30.03.1998 р.: Рек. Європ. Союзу від 30.03.1998 р. № 98/257/ЄС. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_981#Text
16. Про установу фінансового омбудсмена: Проект Закону від 22.02.2018 р. № 8055. URL: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63512
17. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
18. Чи дотримуються прав дітей у школі та що турбує підлітків в умовах воєнного стану: результати дослідження. ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА. URL: <https://dpss.gov.ua/news/chy-dotrymuiutsia-prav-ditei-u-shkoli-ta-shcho-turbuie-pidlitkiv-v-umovakh-voiennoho-stanu-rezultaty-doslidzhennia>