

DOI <https://doi.org/10.51647/kelm.2023.1.44>

REGULACJA PRAWNA SPOSOBU SKŁADANIA SKARG KONSUMENTÓW W DZIEDZINIE REKLAMY W UKRAINIE

Mariia Ponomarenko

aspirant Wydziału Prawa

Dnieprzańskiego Narodowego Uniwersytetu imienia Olesia Honczara (Dniepr, Ukraina)

ORCID ID: 0000-0001-5018-5670

mariamponomarenko@gmail.com

Adnotacja. Artykuł poświęcono badaniu procedury składania skarg konsumentów dotyczących ochrony ich praw w sferze reklamy w Ukrainie. Przeprowadzono analizę ram prawnych Ukrainy w dziedzinie ochrony praw konsumentów reklamy oraz analizę najnowszych badań znanych naukowców w dziedzinie ochrony praw konsumentów reklamy. Szczegółowo omówiono procedurę składania skarg konsumentów w sferze reklamy i procedurę rozpatrywania skarg konsumentów w sferze reklamy w Ukrainie przez organ kontrolny. Zidentyfikowano niedociągnięcia w pracy organów kontrolnych w zakresie ochrony praw konsumentów reklamy (na przykładzie Państwowej Służby Konsumentckiej). Przeprowadzono analizę porównawczą danych statystycznych dotyczących odwołań obywateli do Państwowej Służby Konsumentckiej w celu ochrony naruszonych praw konsumentów w ciągu ostatnich czterech lat (2019, 2020, 2021, 2022), których wyniki przedstawiono w wykresie.

Słowa kluczowe: ochrona konsumentów w sferze reklamy, konsument reklamy, reklama, sposób składania reklamacji, skargi konsumentów.

LEGAL REGULATION OF THE PROCEDURE FOR SUBMITTING CONSUMER COMPLAINTS IN THE FIELD OF ADVERTISING IN UKRAINE

Mariia Ponomarenko

Postgraduate Student at the Faculty of Law

Dnipro National University named after Oles Honchar (Dnipro, Ukraine)

ORCID ID: 0000-0001-5018-5670

mariamponomarenko@gmail.com

Abstract. The article is devoted to the study of the procedure for filing a consumer complaint regarding the protection of their rights in the field of advertising in Ukraine. An analysis of the regulatory and legal framework of Ukraine in the field of protection of the rights of advertising consumers and an analysis of the latest research by well-known scientists in the field of protection of the rights of advertising consumers was carried out. The procedure for submitting consumer complaints in the field of advertising and the procedure for considering consumer complaints in the field of advertising in Ukraine by the controlling body are considered in detail. Deficiencies in the work of supervisory bodies in the field of protection of the rights of advertising consumers have been identified (on the example of the State Production and Consumer Service). A comparative analysis of the statistical data of citizens' appeals to the State Production and Consumer Service for the protection of violated consumer rights over the past four years (2019, 2020, 2021, 2022) was carried out, the results of which are shown in the diagram.

Key words: protection of consumer rights in the field of advertising, consumer of advertising, advertising, complaint submission procedure, consumer complaints.

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ПОРЯДКУ ПОДАВАННЯ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ РЕКЛАМИ В УКРАЇНІ

Марія Пономаренко

аспірант юридичного факультету

Дніпровського національного університету імені Олеса Гончара

(Дніпро, Україна)

ORCID ID: 0000-0001-5018-5670

mariamponomarenko@gmail.com

Анотація. Статтю присвячено дослідженню процедури подання скарги споживачів щодо захисту своїх прав у сфері реклами в Україні. Проведено аналіз нормативно-правової бази України у сфері захисту прав споживачів реклами та аналіз останніх досліджень відомих науковців у сфері захисту прав споживачів реклами. Детально розглянуто процедуру подання скарг споживачів у сфері реклами та процедуру розгляду скарг споживачів у сфері

реклами в Україні контролюючим органом. Визначено недоліки у роботі контролюючих органів у сфері захисту прав споживачів реклами (на прикладі Держпродспоживслужби). Проведено порівняльний аналіз статистичних даних звернень громадян до Держпродспоживслужби за захистом порушених прав споживачів за останні чотири роки (2019, 2020, 2021, 2022) роки, результати якого викладені у діаграмі.

Ключові слова: захист прав споживачів у сфері реклами, споживач реклами, реклама, порядок подання скарг, скарги споживачів.

Вступ. Реклама в будь-якому суспільстві відіграє важливе значення, вона інформує споживачів про нові товари і послуги, про якість та вартість цих послуг, надає допомогу підприємствам у просуванні своєї продукції на ринку, у зміцненні економічних зв'язків між виробниками і споживачами. Держава як гарант безпеки повинна стояти на стражі інтересів своїх громадян (споживачів) у сфері реклами, захистити їх гарантуючи їм вільний доступ до достовірної інформації – вільний вибір тих чи інших дій, споживання тих чи інших товарів і послуг, надати ефективний та робочий механізм захисту порушених прав споживачів. Споживаючи ті чи інші товари та послуги громадяни як споживачі зустрічаються з низкою труднощів. Ю.І. Крегул, зазначає, що захист розглядається як функція держави, яка у вигляді спеціальних заходів спрямована на припинення конкретних правопорушень, відновлення порушених прав та інтересів або забезпечення умов їх задоволення в інших юридично визначених формах (Крегул, 2018: 34).

Певні аспекти питання правового захисту досліджували такі науковці, як С.С. Алексєєв, Є.М. Ворожейкін, В.В. Галуцько, В.П. Грибанов, Т.О. Гуржій, С.О. Мосьондза, В. Полюхович, Г.Я. Стоякін, В. Темченко. Подання скарг споживачами є одним з важливих засобів захисту прав споживачів у сфері реклами. Тому вважаємо за необхідне детально дослідити порядок звернення та подачі скарг споживачами, розглянути тенденції реагування відповідних уповноважених державних органів у сфері захисту прав споживачів, виявлення та порядок усунення порушень суб'єктами господарювання у сфері реклами.

Мета статті полягає у дослідженні правового регулювання та порядку подання скарг споживачів у сфері реклами.

Стан дослідження теми. Науково-теоретичною базою дослідження захисту прав споживачів є праці таких відомих вчених як: І.О. Дудла, О.В. Зверева, Л.М. Іваненко, Т.О. Кагал, О.М. Язвінська, Г.М. Грабовська, У.П. Гришко, Г.В. Колісникова, Ф. Котлер, Г.А. Осетинська, Ю.П. Битяк, М. Б. Безділько, К.М. Белікова, Д.В. Боброва, Т. В. Боднар, С.Н. Братусь, О.В. Дзера, А.Ф. Виноградов, В.М. Гаращук, В.П. Грибанов, Н.С. Кузнєцова, Д.М. Лук'янець, В.В. Луць, В.Я. Настюк, Д.М. Овсянко О.А. Підпригора, І.С. Розанов, В.Б. Рушайло, В.С. Стефанюк, Г.П. Тимченко, Ю.С. Шемшученко та ін. Однак, питання правового регулювання порядку звернення скарг споживачів у сфері реклами можна віднести до малодосліджених, що негативно відображається на розвитку правових засобів, за допомогою яких особи можуть захищати свої споживчі права.

Виклад основного матеріалу. Нормативно-правовою базою у сфері державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів у сфері реклами є: насамперед, Конституція України, Цивільний кодекс України, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Закони України: «Про захист прав споживачів», «Про рекламу» та інші закони, а також підзаконні нормативно-правові акти: постанова КМУ № 667 від 02.09.2015 «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів», а також уніфіковані акти: «Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 29.01.2020 № 94 «Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 18 лютого 2020 року за № 185/34468»; Акт складений за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів.

На думку О.В. Марченко метою контролю є забезпечення дотримання його об'єктами норм права, індивідуальних приписів (рекомендацій), тобто покладених на них обов'язків, а як побічна сторона – виявлення порушень законодавства, що можуть проявлятися у вигляді як дрібних проступків, так і адміністративних правопорушень, які передбачають застосування санкцій, передбачених Кодексом України про адміністративні правопорушення, Законом України: «Про захист прав споживачів», «Про рекламу» та порядком про накладення штрафів (Марченко, 2016: 408).

Держпродспоживслужба основний орган серед тих, які здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України у сфері захисту прав споживачів реклами. Під державним контролем за функціонуванням ринку рекламних послуг О.В. Марченко пропонує розуміти: «функцію державного регулювання, яка зосереджена в діяльності компетентних органів державної влади, що наділені повноваженнями здійснювати контроль за дотриманням вимог законодавства про рекламу, яка полягає у моніторингу роботи рекламодавців, виробників і розповсюджувачів реклами з метою забезпечення законності й трудової дисципліни в зазначеній сфері (Марченко, 2016: 409). Рішення Держпродспоживслужби, як центрального органу виконавчої влади підвідомчого Кабінету Міністрів України є обов'язковими для центральних і місцевих органів влади, підприємств і організацій.

Відповідно до ч. 3 п. 2 постанови КМУ № 667 від 02.09.2015 «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» одними з основними завдань поставлених перед Держпродспоживслужбою є: дотримання законодавства про захист прав

споживачів, нагляд за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами (Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області).

А також відповідно до п.6 положення: у сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотримання законодавства про захист прав споживачів (у тому числі споживачів виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння): перевіряє додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг; Держпродспоживслужба проводить контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію відповідно до закону; накладає на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів; передає матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування. Так у п. 9 положення зазначено, що Держпродспоживслужба здійснює контроль за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, приймає рішення про визнання реклами недобросовісною, прихованою, про визнання порівняння в рекламі неправомірним з одночасним зупиненням її розповсюдження (Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, 2015).

Для захисту своїх порушених прав споживач має право подати скаргу до відповідного уповноваженого органу. Згідно з юридичною енциклопедією під скаргою слід розуміти – звернення громадянина в державні або інші публічні органи, їх посадових осіб, до судових органів з приводу порушення його прав і законних інтересів (Шемшученко Ю.С.: 1998). Скарга споживача повинна подаватися у письмовому вигляді і містити такі відомості: ПІБ, місце проживання, серію та номер паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, а також дані про товар при продажі якого були порушені права споживача, контактні телефони. Спеціалісти Держпродспоживслужби не мають права розголошувати особисті дані споживачів. Письмова скарга повинна бути підписана заявником із зазначенням дати. Обов'язково до заяви необхідно додати: копію розрахункового документу (чек, квитанцію, договір), який засвідчує факт придбання товару, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу, найменування суб'єкта господарювання, його місцезнаходження (Про захист прав споживачів: Закон України, 1991); копію заяви до суб'єкта господарювання з вимогами щодо усунення недоліку в товарі, його заміни або повернення коштів та відповідь від нього (Про звернення громадян: Закон України, 1996, Про затвердження Правил роздрібно торгівлі непродовольчими товарами: наказ Міністерство економіки України, 2007).

Письмова скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором, а також така, з якої неможливо встановити авторство, визначається анонімною і розгляду не підлягає. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Управління особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. У разі, якщо скарга не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення чи без дотримання встановлених чинним законодавством вимог, вона повертається громадянину з відповідним роз'ясненням.

На вимогу Держпродспоживслужби в тексті скарги споживач має вказати юридичну особу, юридичну та фактичну адресу суб'єкта господарювання. Без зазначення цієї інформації скаргу не задовольнять. «Ця інформація є у фіскальному чеку й у книзі скарг та пропозицій, що міститься у куточку споживача закладу та має бути надана на вимогу клієнта» (Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, 2022).

Якщо пакет документів оформлено належним чином, то територіальний орган звертається за погодженням на проведення позапланової перевірки до центрального апарату. Фактично між скаргою споживача та перевіркою може пройти місяць-півтора. Окрім процедурного затягування строків перевірок за зверненнями споживачів, багато скарг споживачів не розглядаються Держпродспоживслужбою через неможливість споживачів надати цьому органу інформацію про юридичну особу (юридичну та фактичну адресу суб'єкта господарювання, який порушує його права), адже несумлінні підприємці застосовують різні засоби для приховування цієї інформації. Замість покращення контролю та нагляду за споживчим ринком і діяльністю підприємців, Держпродспоживслужба фактично перекладає тягар відповідальності на споживачів та обмежує їх право на розгляд скарги і оскарження неправомірних дій підприємців. Не спрацьовує також механізм верховенства права та застосування норм законодавства ЄС над недосконалим і суперечливим українським законодавством, що полишає споживачів державного захисту їх прав, гарантованих Конституцією України Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, 2022).

За результатами перевірки до суб'єктів господарювання можуть застосовуватися санкції у вигляді: тимчасового припинення діяльності; анулювання сертифікатів та ліцензій; вилучення неякісних товарів, документів та іншого; заборони на продаж(реалізацію) товарів, які не відповідають вимогам нормативних документів; накладення адміністративних стягнень; застосування санкцій згідно зі ст. 23 ЗУ «Про захист прав споживачів» (Дудла І.О, 2007: 169).

Відповідно до статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів» на суб'єктів господарювання накладається стягнення у вигляді штрафу. У постанові КМУ від 17.08.2002 № 1177 «Про затвердження порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів» зазначено, що штрафи накладати на суб'єктів господарювання мають Голова Держпродспоживслужби, його заступники, начальники територіальних органів Держпродспоживслужби та їх заступники у межах їх компетенції (Про затвердження Порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів: постанова КМУ, 2002). У ч. 4 постанови КМУ «Про затвердження Порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів» від 26.05.2004 № 693 зазначено, що рішення про накладення штрафів приймається на підставі відповідних актів перевірки суб'єкта господарювання та інших матеріалів, пов'язаних з цією перевіркою, за наявності порушень, зазначених у пункті 2 цього Порядку, і оформляється постановою за формою, що встановлюється Мінекономіки (Про затвердження Порядку накладення штрафів за порушення законодавства про рекламу: Постанова Кабінету Міністрів України, 2004).

Відповідно до статті 5 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» (Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України, 2007) та статті 26 Закону України «Про захист прав споживачів» затверджено форму акта, складеного за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів (Про захист прав споживачів: Закон України, 1991).

Суб'єкт господарювання на якого була подана скарга має право оскаржити постанову про накладення штрафу за порушення законодавства про захист прав споживачів винесену контролюючим органом до Держпродспоживслужби або суду. Відповідно до ст. 292 КУпАП на розгляд скарги та винесення рішення по ній встановлений десятиденний термін з дня надходження (Кодекс України про адміністративні правопорушення: Верховна Рада Української Радянської Соціалістичної Республіки (Верховна Рада УРСР), 1984).

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відділу або його заступник встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів (Про звернення громадян: Закон України, 1996).

Розглянемо активність подання скарг споживачів на таблиці № 1 за 2019, 2020, 2021, 2022 роки у м. Київ (Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в м. Києві, 2022).

Як видно з діаграми, найбільше скарг надходило у сфері отримання неякісних послуг, натомість скарги про порушення законодавства про рекламу мають позитивну тенденцію до зниження за 2022 рік. Чи свідчить ця тенденція про успішну роботу Держпродспоживслужби чи про підвищення латентності правопорушень у сфері реклами встановити достатньо складно.

Наприклад, станом на жовтень 2022 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто 231 звернення від громадян, у тому числі 26 (11,3%), що надійшли поштою, 110 (47,6%) – через



Рис. 1.

мережу Інтернет, через веб-сайт – 78 (33,8%), 8 (3,5%) – прийнятих по телефону та 9 (3,9%) – під час особистого прийому. Найчастіше у своїх зверненнях громадяни порушували питання щодо недотримання вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів – 180 (77,9%), а саме: 81 звернення щодо неналежної якості послуг у різних сферах (в т.ч. 8 скарг на якість житлово-комунальних послуг); 69 звернень про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами; 20 скарг на порушення правил торгівлі; 8 звернень, що стосуються питань державних регульованих цін (Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в м. Києві, 2022).

Також, можна зазначити що при Головному управлінні Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області було створено консультаційний центр з питань захисту прав споживачів. Споживачі мають додаткову змогу звернутись до центру та отримати роз'яснення у сфері захисту прав споживачів реклами. Так згідно з п.1.2 положення «про консультаційний центр з питань захисту прав споживачів» консультаційний центр функціонує при Головному управлінні Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області (далі – Головне управління) з метою забезпечення належного рівня захисту прав споживачів на території Дніпропетровської області, створення дієвої системи консультування споживачів, підвищення їх рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку, для надання консультацій (роз'яснень), допомоги в оформленні заяв відповідно до встановлених вимог, щодо дотримання законодавства з контролю за рекламою та антитютюновим законодавством, з контролю у сферах торгівлі, робіт та послуг, державного ринкового нагляду та метрологічного нагляду (Консультаційний центр з питань захисту прав споживачів на базі Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області, 2020).

За 2022 рік в ході здійснення відповідного контролю за дотриманням вимог законодавства про рекламу, спеціалістами Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області з метою контролю виконання вимог Закону України «Про рекламу» досліджено 358 рекламоносіїв. Головним управлінням встановлено ознаки порушення вимог Закону України «Про рекламу» при розміщенні зовнішньої реклами встановлено 25 порушень. Протягом 9 місяців 2022 року накладено 13 штрафних санкцій на загальну суму 22,624 тис. грн., сплачено в добровільному порядку 9 штрафних санкцій на загальну суму 15,654 тис. грн. Розглянуто 1 звернення споживачів реклами та подань органів державної влади та місцевого самоврядування та 2 звернення споживачів щодо порушень законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення. А протягом 2021 року спеціалістами Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області було розглянуто 16 звернень споживачів реклами та подань органів державної влади і місцевого самоврядування. Порівняно з минулими роками за 2021, 2022 роки статистичні показники як і в м. Київ свідчать про зменшення кількості звернень споживачів реклами, так відповідно до даних річного звіту Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області у відсотковому співвідношенні становить 8% (Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області, 2022).

У таблиці №2 наведено огляд статистичних даних за останні 4 роки (2019, 2020, 2021, 2022 роки) виявлених порушень у сфері реклами у м. Дніпро (Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області, 2022).



Рис. 2.

Дослідивши статистичні дані, можна дійти до висновку, що за останній рік спостерігається тенденція до зменшення скарг у сфері захисту прав споживачів реклами. Але натомість спостерігається ряд недоліків у роботі Дерпродспоживслужби як контролюючого органу. Незважаючи на позитивну статистику звернень права споживачів залишаються не повністю задоволені, споживачі продовжують скаржитись на затягування процедури розгляду скарг та надання не задовільного результату.

Висновки. Діяльність щодо розгляду скарг споживачів, яка є пріоритетною в Європейському Союзі, не стала такою в Україні. Сфера захисту прав споживачів безпосередньо стосується кожної людини та впливає на життя суспільства. Для європейської спільноти захист прав споживачів є важливим показником рівня демократичності держави та визнання людських цінностей. Громадяни країн ЄС як споживачі звикли почувати себе захищеними від небезпеки споживання. Світова та європейська практика свідчить: розвинутого ринку без належного рівня захисту прав споживачів не буває.

Державне регулювання у сфері захисту прав споживачів в Україні має здійснюватися з урахуванням таких основних принципів господарювання як відкритість, цивілізованість, контрольованість. Принцип відкритості передбачає прозору та доступну політику і практику дій держави для всіх категорій споживачів, пріоритетне врахування їхніх інтересів, запобігання ринкової дискримінації споживачів. Цивілізованість – гарантує високий рівень торговельного обслуговування та всіх інших видів послуг. Контрольованість – попередження і застосування превентивних засобів для недопущення правопорушень і зловживань на споживчому ринку.

Отже, правове регулювання та порядок подання скарг споживачами за порушення законодавства у сфері реклами потребує подальшого вдосконалення та наближення до європейських стандартів та принципів.

Список використаних джерел:

1. Дудла І.О.: Захист прав споживачів: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
2. Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів URL: <http://www.consumer.gov.ua/newsContents.aspx?HID=2537>
3. Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області URL: <https://dp.dpss.gov.ua/>
4. Головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в м. Києві URL: <http://kyiv-dpss.gov.ua/stat/stat/>
5. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Верховна Рада Української Радянської Соціалістичної Республіки (Верховна Рада УРСР) від 07.12.1984 № 8073-X URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/80732-10>
6. Консультаційний центр з питань захисту прав споживачів на базі Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області: наказ Держпродспоживслужби від 24.02.2020 № 147 про затвердження положення URL: <https://dp.dpss.gov.ua/dlya-gromadskosti/konsultacijnij-centr-z-pitan-zahistu-prav-spozhyvachiv>
7. Крегул Ю.І., Радченко О.Ю. Захист прав споживачів фінансових послуг: монографія. Київ: Київ. нац. торг.ekon. ун-т, 2018. 264 с.
8. Марченко О.В. Проблеми адміністративно-правового забезпечення рекламних послуг в Україні : монографія. Харків : Панов, 2016. 504 с.
9. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: постанова КМУ № 667 від 02.09.2015 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-p/conv#n9>
10. Про затвердження Порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів: постанова КМУ від 17.08.2002 № 1177 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1177-2002-p#Text>
11. Про затвердження Порядку накладення штрафів за порушення законодавства про рекламу: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.05.2004 № 693 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/693-2004-p#Text>
12. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами: наказ Міністерство економіки України від 19.04.2007 №104 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/z1257-07>
13. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
14. Про звернення громадян: Закон України № 393/96-ВР від 02.10.1996 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-vr#Text>
15. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України від 05.04.2007 № 877-V URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16#Text>
16. Шемшученко Ю. С. Редкол.: (голова редкол.) та ін. Юридична енциклопедія: В 6 т. Київ: «Укр. енцикл.», 1998. URL: <https://leksika.com.ua/11301107/legal/skarga>

References:

1. Dudla I.O. (2007). Zakhyst prav spozhyvachiv: Navch. posibnyk. Kiyv: Tsentr uchbovoi literatury [Protection of consumer rights: Education. manual] Kiyv [in Ukrainian]
2. Holovne upravlinnia Derzhavnoi sluzhby Ukrainy z pytan bezpechnosti kharchovykh produktiv ta zakhystu spozhyvachiv (2022) [Main Department of the State Service of Ukraine on Food Safety and Consumer Protection] retrieved from <http://www.consumer.gov.ua/newsContents.aspx?HID=2537> [in Ukrainian]
3. Holovne upravlinnia Derzhprodspozhyvsluzhby v Dnipropetrovskii oblasti (2022) [The head office of the State Production and Consumer Service in the Dnipropetrovsk region] retrieved from <https://dp.dpss.gov.ua/> [in Ukrainian]

4. Holovne upravlinnia Derzhavnoi sluzhby Ukrainy z pytan bezpechnosti kharchovykh produktiv ta zakhystu spozhyvachiv v m. Kyievi (2022) [Main Department of the State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection in Kyiv] retrieved from <http://kyiv-dpss.gov.ua/stat/stat/> [in Ukrainian]
5. Kodeks Ukrainy pro administratyvni pravoporushennia: Verkhovna Rada Ukrainiskoi Radianskoi Sotsialistychnoi Respubliky (Verkhovna Rada URSR) (07.12.1984) [Code of Ukraine on Administrative Offenses: Verkhovna Rada of the Ukrainian Soviet Socialist Republic (Verkhovna Rada of the Ukrainian SSR)] (1984, December) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/80732-10> [in Ukrainian]
6. Konsultatsiinyi tsentr z pytan zakhystu prav spozhyvachiv na bazi Holovnoho upravlinnia Derzhprodspozhyvsluzhby v Dnipropetrovskii oblasti: nakaz Derzhprodspozhyvsluzhby vid (24.02.2020) pro zatverdzhennia polozhennia [Konsultatsiinyi tsentr z pytan zakhystu prav spozhyvachiv] (2020) retrieved from <https://dp.dpss.gov.ua/dlya-gromadskosti/konsultacijnij-centr-z-pitan-zahistu-prav-spozhyvachiv> [in Ukrainian]
7. Krehul Yu. I., Radchenko O. Yu. (2018) Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: monohrafiia [Protection of the rights of consumers of financial services] Kyiv: Kyiv. nats. torh.ekon. unt [in Ukrainian]
8. Marchenko O.V. (2016) Problemy administratyvno-pravovoho zabezpechennia reklamnykh posluh v Ukraini : monohrafiia. [Problems of administrative and legal provision of advertising services in Ukraine] Kharkiv: Panov [in Ukrainian]
9. Pro zatverdzhennia Polozhennia pro Derzhavnu sluzhbu Ukrainy z pytan bezpechnosti kharchovykh produktiv ta zakhystu spozhyvachiv: postanova KMU № 667 vid 02.09.2015 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine] (2015, September 2) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-п/conv#n9> [in Ukrainian]
10. Pro zatverdzhennia Poriadku nakladennia stiahnen za porushennia zakonodavstva pro zakhyst prav spozhyvachiv: postanova KMU vid 17.08.2002 № 1177 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine] (2002 August 17) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1177-2002-п#Text> [in Ukrainian]
11. Pro zatverdzhennia Poriadku nakladennia shtrafiv za porushennia zakonodavstva pro reklamu: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 26.05.2004 № 693 [On the approval of the Procedure for imposing fines for violations of advertising legislation: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine] (2004, May) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/693-2004-п#Text> [in Ukrainian]
12. Pro zatverdzhennia Pravyl rozdrubnoi torhivli neprodovolchymy tovaramy: nakaz Ministerstvo ekonomiky Ukrainy vid 19.04.2007 №104 [On the approval of the Rules of retail trade in non-food products: order of the Ministry of Economy of Ukraine] (2007, April) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/z1257-07> [in Ukrainian]
13. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 № 1023-XII retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> [in Ukrainian]
14. Pro zvernennia hromadian: Zakon Ukrainy № 393/96-VR vid 02.10.1996 [On appeals by citizens: Law of Ukraine] (1996, October) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text> [in Ukrainian]
15. Pro osnovni zasady derzhavnoho nahliadu (kontroliu) u sferi hospodarskoi diialnosti: Zakon Ukrainy vid 05.04.2007 № 877-V [On the basic principles of state supervision (control) in the field of economic activity: Law of Ukraine] (2007, April) retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16#Text> [in Ukrainian]
16. Shemshuchenko Yu. S. Redkol.: (holova redkol.) ta in. (1998) Yurydychna entsyklopediia: V 6 t. Kyiv: Ukr. Entsykl. [Legal encyclopedia: In 6 volumes] Kyiv: Ukr. encyclical. retrieved from <https://leksika.com.ua/11301107/legal/skarga> [in Ukrainian].