

УДК 352:366.54

А. В. Коваленко,
здобувач кафедри регіонального розвитку та місцевого самоврядування, ХарPI НАДУ,
начальник відділу з захисту прав споживачів Сєвєродонецької міської ради Луганської обл.

ЕКСПЕРТНА ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ КОНТРОЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

A. Kovalenko,
competitor of Department of Regional Development and Local Self-Government, Regional Institute of Public Administration of the National Academy of Public Administration under the Office of the President of Ukraine,
Deputy Head of the Consumer Protection Advice, City Council of Severodonetsk, Lugansk region

EXPERT EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE CONTROL OF LOCAL GOVERNMENT CONSUMER PROTECTION

У статті розглядаються результати анкетування громадян України щодо ефективності контролю органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів. Проведено порівняльний аналіз анкетування експертів та респондентів з Луганської, Харківської, Чернігівської, Вінницької областей щодо чинників, які впливають на ефективність контролю органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів.

Проаналізовано та узагальнено сучасний стан контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів в Україні. Означено їхні позитивні сторони та недоліки. Базуючись на цьому аналізі пропонуються основні напрями подальшого вдосконалення діючого законодавства України стосовно повноважень органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів.

This paper discusses the results of a survey of citizens of Ukraine on the effectiveness of the control of local authorities on consumer protection. A comparative analysis of experts and survey respondents from Lugansk, Kharkov, Chernigov, Vinnitsa regions on the factors that influence the effectiveness of the control of local governments to protect the rights of consumers.

Analyzed and summarized the current state of the control of local government consumer protection in Ukraine. Definitions their positive aspects and disadvantages. Based on this analysis, the main areas for further improvement of the current legislation of Ukraine concerning the powers of local governments in the field of consumer protection.

Ключові слова: органи місцевого самоврядування, контроль, делеговані повноваження, захист прав споживачів, експерт, респондент.

Key words: local government, police, delegated authority, consumer protection, judge, respondent.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У провідних країнах світу проблеми якості та захисту прав споживачів є питаннями національної безпеки й перебувають у фокусі економічних інтересів держави та громадян. Державна політика у сфері захисту прав споживачів зосереджується на створенні належних умов для якісного життя громадян, безпеки їх життя та здоров'я від неякісних, фальсифікованих товарів, робіт та послуг. Безпосередній контроль з питань захисту прав споживачів на місцевому рівні здійснюють органи місцевого самоврядування в рамках делегованих повноважень. Тому для більш глибокого вивчення питання ефективності контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування щодо забезпечення прав споживачів, проведено соціологічне дослідження "Ефективність контролю органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів".

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аспекти зазначеної теми неодноразово висвітлювались у дослідженнях вітчизняних вчених та фахівців: Семенко С.В. [4], Піддубна Л.П. [3], Ткаченко А.Т. [5], Шлійко А.В. [6] та ін. Значна частка проаналізованих автором робіт присвячується державного контролю у сфері захисту прав споживачів. Досвід напрацювань щодо державного контролю у сфері захисту прав споживачів є визначальним і може бути використаний у формулюванні та визначенні ефективності контролю органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів.

Визначення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на різноманітність наукових досліджень проблем державного контролю у сфері захисту прав споживачів, нині немає єдиного науково обґрунтованого підхо-

ду до визначення ефективності контролю органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів. Крім того, не визначено цілісної концепції, яка б відображала реальне становище контролю щодо захисту прав споживачів на місцевому рівні.

ФОРМУЛЮВАННЯ МЕТИ СТАТТІ

Виходячи з аналізу загальних проблем, що існують у даній сфері, метою даної статті є визначення чинників, що впливають на ефективність контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів.

Реалізація мети обумовила необхідність вирішення наступних завдань:

- оцінити ефективність контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів в Україні;

- визначити думку жителів населених пунктів України відносно ефективності контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;

- визначити бачення громадян на рівень реалізації їх прав і відношення до роботи посадових осіб органів місцевого самоврядування з захисту прав споживачів в Україні в умовах фінансово-економічної кризи;

- визначити шляхи для підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Для більш глибокого вивчення питання ефективності контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування щодо забезпечення прав споживачів, проведено соціологічне дослідження "Ефективність контролю органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів". Соціологічне дослідження проведене в жовтні — листопаді 2013 року. Основні цілі дослідження полягають у науковому обґрунтуванні шляхів удосконалення діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів та розробка рекомендацій щодо забезпечення результативності здійснення контролю у даній сфері на місцевому рівні. Методом дослідження було опитування експертів та респондентів. До групи експертів увійшли спеціалісти з таких структур, як Северодонецька міська рада Луганської області, Рубіжанська міська рада Луганської області, Сиротинська селищна рада Луганської області, Краснодонська міська рада Луганської області, Вінницька міська рада Вінницької області, Чернігівська міська рада Чернігівської області, фахівці Харківського регіонального інституту Національної Академії Державного Управління при Президентові України, Северодонецької філії МАУП, Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. В опитуванні прийняли участь 35 експертів та 300 респондентів. Вибір мав випадковий характер.

Інструментарій дослідження включав у себе напівформалізовану анкету, в якій експертам та респондентам пропонувалося визначити ефективність контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів в Україні, а також чинники, що впливають на рівень реалізації органами місцевого самоврядування повноважень щодо захисту прав споживачів.

Труднощі, що виникли при складанні звіту, полягали в тому, що більшість експертів, які були залучені при проведенні дослідження, не мали в своєму розпорядженні будь-яких значимих даних про повноваження органів місцевого самоврядування з захисту прав споживачів, обсяг та сферу їх діяльності. Відповідні оцінки, що надавалися, були достатньо розмитими або взагалі такі оцінки не надавалися.

Пояснення такої ситуації з боку експертів можна звести до двох причин. По-перше, більшість органів місцевого са-

моврядування та державних структур взагалі не мають у своєму розпорядженні доступних статистичних даних у даній сфері або не мають до них доступу. По-друге, третина експертів репрезентувала офіційні показники, відмовившись наголошувати оціночні судження. В зв'язку з цим розраховувалися не кількість експертів, які відповідали на запропоновані питання, а кількість відповідей, що надавалися експертами.

Ефективність контролю органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів в цьому дослідженні розглядалася як соціально-економічний факт, що поєднав в собі бажання споживачів бути надійно захищеними органами місцевого самоврядування від не добропорядних продавців неякісних товарів, робіт та послуг, а також бути більш проінформованими щодо своїх прав, підвищення ефективності контролю органами місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів на місцевому рівні.

Відповідно, аналіз ефективності контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів здійснювався за наступними блоками: об'їзність громадян про існування у населеному пункті (місті, селі, селищі) структурного підрозділу (відділ, сектор), відповідальної особи органу місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів; доступність необхідної для споживачів інформації щодо наявності відповідного структурного підрозділу з захисту прав споживачів; визначення першочергових повноважень (функцій) органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів; частота порушень прав споживачів за останні три роки; визначення сфер (торгівля, надання послуг, виконання робіт), в яких найчастіше порушувалися права споживачів; якість діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів; чинники, з якими пов'язано не вирішення питання щодо захисту прав споживачів на місцевому рівні; частота звернень за останні три роки до спеціально уповноваженого державного органу виконавчої влади з питань захисту прав споживачів за захистом своїх прав; відповідність діяльності органу місцевого самоврядування очікуванням споживачів; очікування споживачів від органу місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів.

У дослідженні аналізувався стан ефективності контролюючої діяльності органів місцевого самоврядування за період 2012—2013 рр. в Луганській області та в Україні в цілому. За даними опитування більшість респондентів складає: віком від 35 до 45 років (115 — 38,3 %); з вищою освітою (161 — 53,66 %) респондентів; з технічної спеціальністю (118 — 39,33 %) респондентів; службовців (140 — 46,66 %); час проживання у відповідному населеному пункті більше 10 років (210 — 70 %).

У другому блоці відносно ефективності роботи органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів та оцінки їх роботи у цій сфері на питання: "Які з повноважень (функцій) органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів ви вважаєте першочерговими щодо захисту прав споживачів?" отримано варіанти відповідей від загальної кількості опитуваних: 1. Забезпечення потрапляння на споживчий ринок населеного пункту якісних товарів, робіт та послуг — 76. 2. Проведення перевірок суб'єктів господарювання з питань захисту прав споживачів з метою недопущення порушення прав споживачів — 116. 3. Проведення консультативно-дорадчої роботи з суб'єктами господарювання щодо дотримання вимог законодавства України у сфері захисту прав споживачів — 20. 4. Роз'яснювальна робота зі споживачами — громадянами через засоби масової інформації з питань прав споживачів на якісні товари, роботи та послуги — 26. 5. Проведення семінарів, круглих столів, лекцій серед учнів шкіл, студентів вищих навчальних закладів з питань захисту прав споживачів — 12. 6. Пред-

ставництво інтересів споживачів у судових інстанціях з питань захисту прав споживачів — 10. 7. Розробка та впровадження на місцевому рівні планів, заходів, програм з захисту прав споживачів — 40.

Респонденти виділяють за рівнем своєї значимості три основні функції органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів. До першої можна віднести збільшення кількості проведення перевірок органами місцевого самоврядування суб'єктів підприємницької діяльності з питань захисту прав споживачів (38,66 %) для забезпечення потрапляння на споживчий ринок населеного пункту якісних товарів, робіт та послуг (25,33 %), тобто причиною потрапляння на споживчий ринок фальсифікованих, неякісних, товарів, робіт та послуг є зменшення кількості перевірок з боку органів місцевого самоврядування. До другої можна віднести розробку та впровадження на місцевому рівні планів, заходів, програм з захисту прав споживачів (13,33 %). Планування місцевих програм та заходів щодо захисту прав споживачів спрямовуються на створення сприятливих умов для реалізації споживачами своїх законних прав, а також забезпечення дотримання суб'єктами господарювання (виробниками товарів, робіт та послуг) вимог чинного законодавства при здійсненні діяльності на споживчому ринку певної громади.

Більшість опитуваних висловила свою думку, що місцеві програми, плани, заходи з захисту прав споживачів, у першу чергу, повинні об'єднувати зусилля органів місцевого самоврядування та громадських організацій з метою досягнення максимально ефективного захисту прав споживачів. До третьої відносяться функції роз'яснювальної роботи органів місцевого самоврядування зі споживачами (8,66 %) та суб'єктами господарювання з питань захисту прав споживачів (6,66 %). Це сприятиме підвищенню правової грамотності з питань захисту прав споживачів як населення, так і суб'єктів господарювання. Маючи базові знання своїх прав, споживачі зможуть відстоювати свої права у відносинах з продавцями товарів, робіт та послуг, а також будуть проявляти більшу активність у взаємодії з органами місцевого самоврядування щодо виявлення фактів порушення суб'єктами господарювання законодавства у сфері захисту прав споживачів. Експерти також поділяють свою думку з респондентами про те, що органам місцевого самоврядування необхідно збільшити кількість перевірок суб'єктів господарювання — 15 (48,5 %), як засіб забезпечення потрапляння на споживчий ринок якісних товарів, робіт та послуг — 7 (20,0 %), а також розробляти та затверджувати плани заходів з захисту прав споживачів — 4 (11,4 %), в яких передбачати роз'яснювальну роботу серед споживачів — 7 (20,0 %) і суб'єктів господарювання з питань захисту прав споживачів.

На поставлене питання: "Чи є у Вашому населеному пункті (місті, селі, селищі) структурний підрозділ (відділ, сектор) відповідальна особа органу місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів?" отримано наступні відповіді респондентів: "так" — 160 (53,33 %); "ні" — 75 (25,0 %); "точно не знаю" — 65 (21,66 %).

Експерти надають наступні відповіді на питання: "Чи є у Вашій структурі виконавчих органів місцевого самоврядування відділ, сектор або відповідальна посадова особа в іншому відділі з питань захисту прав споживачів?": "так" — 19 (54,2 %); "ні" — 14 (40,0 %); "невідомо" — 2 (5,71 %).

Порівнюючи наданні відповіді респондентів і експертів видно, що практично у 40 % органів місцевого самоврядування відсутні структурні підрозділи або відповідальні особи з питань захисту прав споживачів. Через відсутність таких підрозділів в органах місцевого самоврядування майже третина опитуваних точно не знає про наявність відділу, сектору або відповідальної особи з питань захисту прав споживачів. При такій ситуації, як наслідок, споживачі залишаються не захищеними від неякісних товарів робіт та послуг, тому,

що не мають можливості звернутись до органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів.

На питання: "Як Ви дізнались про наявність такого органу у Вашому населеному пункті?", більшість респондентів відповіли, що дізнались через засоби масової інформації (телебачення, газети, радіо) — 143 (47,6 %), на "Куточку споживача" — 102 (34,0 %), за рекомендацією колег, знайомих, родичів, сусідів та ін. — 40 (13,33 %), через Інтернет на сайті органу місцевого самоврядування — 5 (1,6 %), у виконавчих органах місцевого самоврядування на особистому прийомі — 10 (3,33 %).

На запитання: "Як Ви вважаєте, звідки громадянам-споживачам стало відомо про наявність відділу (сектору) з питань захисту прав споживачів у вашому населеному пункті?", експерти надали наступні відповіді: через Інтернет на сайті органу місцевого самоврядування — 3 (8,57 %); через засоби масової інформації (телебачення, газети, радіо) — 10 (28,57 %); на "Куточку споживача" — 12 (34,28 %); у виконавчих органах місцевого самоврядування на особистому прийомі — 2 (5,71 %); за рекомендацією колег, знайомих, родичів, сусідів та ін. — 8 (22,85 %). Аналізуючи відповіді респондентів і експертів видно, що громадяни дізнаються про наявність відповідного підрозділу органу місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів на "Куточку споживача" та через засоби масової інформації, та від колег, родичів, сусідів. Даний факт підтверджує неналежним чином налагоджену роботу органів місцевого самоврядування щодо інформування населення про наявність відповідних підрозділів з питань захисту прав споживачів, результати їх діяльності. Але треба наголосити на тому, що ЗМІ як найбільш доступні для громадян є основним джерелом отримання інформації. Проте основний вплив на отримання інформації і підвищення рівня знань у сфері захисту прав споживачів все більше відіграють і будуть відігравати новітні технології науки і техніки, зокрема Інтернет.

Проводячи аналіз ефективності діяльності органів місцевого самоврядування опитуваним було поставлено питання кількості порушень їх прав за останні три роки. А на це питання респонденти відповіли: "1 раз на рік" — 24 (8,0 %); "більше 1 разу на рік" — 93 (31,0 %); "точно не знаю, але порушувались" — 183 (61,0 %). На питання "не порушувались взагалі", та "при кожній покупці" не було надано жодної відповіді. Наданні відповіді вказують на те, що громадяни при придбанні товарів, отриманні робіт та послуг не знають своїх прав, а тому, як наслідок, не можуть оцінити чи порушувались їх права чи ні. Крім того, відсутність відповідей "не порушувались взагалі", та "при кожній покупці" свідчить про те, що у відношенні майже кожного громадянина-споживача порушувались права суб'єктами підприємницької діяльності при придбанні товарів, робіт та послуг.

За даними анкетування більшість порушень прав споживачів зафіксовано: у роздрібній торгівлі продовольчими товарами в магазинах та на ринках населених пунктів — 140 (46,6 %); у роздрібній торгівлі непродовольчими товарами — 53 (17,6 %); при наданні побутових послуг — 19 (6,33 %); при наданні житлово-комунальних послуг — 61 (20,33 %); при наданні послуг з перевезення пасажирів на міському та приміському транспорті — 16 (5,33 %); при виконанні робіт на замовлення — 11 (3,66 %).

При порівнянні, відповіді експертів майже збігаються із відповідями респондентів, а саме: порушення прав споживачів у роздрібній торгівлі продовольчими товарами в магазинах та на ринках населених пунктів — 16 (45,71 %); у роздрібній торгівлі непродовольчими товарами — 5 (14,28 %); при наданні побутових послуг — 2 (5,71 %); при наданні житлово-комунальних послуг — 7 (20,0 %); при наданні послуг з перевезення пасажирів на міському та приміському транспорті — 1 (2,85 %); при виконанні робіт на замов-

лення — 4 (11,5 %). Дані факти свідчать про те, що у сфері торгівлі мають місце факти порушення прав споживачів, які виражаються у продажу фальсифікованих, неякісних з простроченим терміном придатності товарів, обважуванні та обрахуванні. Також велику кількість порушень прав споживачів складають житлово-комунальні послуги. Споживачі постійно скаржаться на неякісні послуги з водо-, теплопостачання, обрахунки комунальними підприємствами при нарахуванні оплати за послуги. Житлово-комунальні організації систематично порушують умови договорів щодо утримання житлових будинків та призової території у належному стані.

На питання: "Наскільки якісно були захищені Ваші права органами місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів?", отримано наступні відповіді: "повністю" — 150 (50,0 %); "не в повній мірі від очікуваного результату" — 135 (45,0 %); "не захищені" — 15 (5,0 %).

З відповідей видно, що майже половина споживачів не була захищена в повній мірі. Ці показники свідчать про те, що органи місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів не маючи достатніх повноважень, не можуть надати допомогу споживачам у вирішенні питань щодо порушення прав споживачів в повному обсязі. Письмові заяви споживачів направляються органами місцевого самоврядування у відповідності зі ст. 7 Закону України "Про звернення громадян" [2], де відсутні відповідні структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів або ці питання не входять до їх компетенції відповідно до ст. 28 Закону України "про захист прав споживачів" до територіальних органів Держспоживінспекції України [1].

При аналізі відповідей на питання: "Як на Вашу думку, з чим пов'язано не вирішення питання щодо захисту Ваших прав споживача на місцевому рівні?", проведеним опитуванням встановлено, що основними чинниками, що впливають на ефективність контролю органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів є: недосконалість діючого законодавства України у сфері захисту прав споживачів — 95 (31,6 %); недостатність повноважень органу місцевого самоврядування щодо захисту споживачів — 108 (36,0%); відсутність у виконавчих органах місцевого самоврядування відповідних структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів — 56 (18,6%); неналежне виконання своїх функціональних обов'язків відповідальними особами органу місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів — 31 (10,33%).

За даними анкетування на дане питання експерти відповіли, що крім вище перелічених чинників, які впливають на ефективність контролю органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів залишаються: неефективна державна політика у сфері захисту прав споживачів — 5 (14,2 %); централізація повноважень державного органу виконавчої влади з питань захисту прав споживачів — 6 (17,14 %); відсутність взаємодії органів місцевого самоврядування з територіальними державними органами з питань захисту прав споживачів та іншими органами виконавчої влади, що здійснюють контроль (нагляд) у цій сфері — 6 (17,14 %); недостатнє фінансування місцевих програм захисту прав споживачів — 4 (11,42%); відсутність відповідного структурного підрозділу або відповідальної особи в органі місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів — 14 (40,0 %).

ФОРМУЛЮВАННЯ ВИСНОВКІВ І ПЕРСПЕКТИВ ПОДАЛЬШИХ НАУКОВИХ РОЗВІДОК

Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що органи місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів в Україні не спроможні стовідсотково здійснювати ефективний контроль щодо захисту прав споживачів на місцевому рівні. Це обумовлено наступними причинами:

— відсутність взаємодії органів місцевого самоврядування з територіальними державними органами з питань захисту прав споживачів та іншими органами виконавчої влади, що здійснюють контроль (нагляд) у цій сфері;

— відсутність відповідного структурного підрозділу або відповідальної особи в органі місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;

— обмежені повноваження органів місцевого самоврядування щодо здійснення ефективного контролю у сфері захисту прав споживачів. Тому це питання є актуальним і потребує негайного вирішення на загальнодержавному рівні.

Література:

1. Закон України "Про захист прав споживачів" № 1024-XII від 12.05.1991 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Закон України "Про звернення громадян" від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/393/96-vr>.
3. Піддубна Л.П. Методичні підходи до оцінки ефективності управління органами влади у сфері захисту прав споживачів / Піддубна Л.П., Семенко С.В. // Сучасні проблеми та підходи у муніципальному управлінні. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія "Управління". Збірник наукових праць. Академія муніципального управління. — Київ. — 2007. — № 1. — С. 111—116.
4. Семенко С.В. Критерії оцінки ефективності державного управління економічною безпекою у сфері контролю за якістю товарів, робіт та послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://ruh.znaimo.com.ua/index-26373.html?page=28>
5. Ткаченко А.Т. Захист прав споживачів в Україні: нормативно правове забезпечення [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.rusnauka.com/21_NIEK_2007/Pravo/24205.doc.htm
6. Шлійко А.В. Організаційно-правові засади захисту прав споживачів / Навчальний посібник. — Тернопіль, ТНЕУ. — 2008. — 300 с.

References:

1. Verkhovna Rada of Ukraine (1991), Law "On Consumer Rights Protection", available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (Accessed 29 April 2014).
2. Verkhovna Rada of Ukraine (1996), Law "On Citizens' Appeals", available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-vr> (Accessed 29 April 2014).
3. Pidubna, L.P. and Semenko, S.V. (2007), "Methodological approaches to evaluating the effectiveness of management authorities in the field of consumer protection", *Suchasni problemy ta pidkhody u munitsypal'nomu upravlinni. Naukovyj visnyk Akademii munitsypal'noho upravlinnia. Seriya "Upravlinnia". Zbirnyk naukovykh prats'. Akademiia munitsypal'noho upravlinnia*, vol. 1, pp. 111—116.
4. Semenko, S.V. (2011), "Criteria for evaluating the effectiveness of state management of economic security in the quality control of goods and services", *Akademiia munitsypal'noho upravlinnia naukovyj visnyk akademii munitsypal'noho upravlinnia zbirnyk naukovykh prats' seriya "upravlinnia"*, [online], vol. 3, available at: <http://ruh.znaimo.com.ua/index-26373.html?page=28> (Accessed 29 April 2014).
5. Tkachenko, A.T. (2007), "Consumer Protection in Ukraine: normative legal support", available at: http://www.rusnauka.com/21_NIEK_2007/Pravo/24205.doc.htm (Accessed 29 April 2014).
6. Shlijko, A.B. (2008), *Orhanizatsijno-pravovi zasady zakhystu prav spozhyvachiv* [Organizational and legal principles of consumer protection], TNEU, Ternopil', Ukraine. *Стаття надійшла до редакції 28.04.2014 р.*