

5. Бернська конвенція про охорону літературних і художніх творів 1886 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 21. – Ст. 155.
6. Договір ВОІВ про авторське право [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_770.
7. Договір ВОІВ про виконання і фонограми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/995_769.
8. Про авторське право і суміжні права : Закон України від 23.12.1993 р. № 3792-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 13. – Ст. 64.
9. Про охорону прав на знаки для товарів і послуг : Закон України від 15.12.1993 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 7. – Ст. 36.

REFERENCES

1. “Civil Code of Ukraine of 03.10.2003” // *Vidomosti Verkhovnoy Radi Ukraine*. – 2003. – № 40. – p. 356.
2. “Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Ukraine, of the other part. {Retified by the Law № 1678-VII of 16.09.2014” // *Oficiyniy visnik Ukraine*. – 2014. – № 75. – Vol. 1. – P. 2125.
3. “Agreement on Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights (TRIPS Agreement) of 12.11.2010” // *Oficiyniy visnik Ukraine*. – 2010. – № 84. – P. 2989.
4. “International Convention for the Protection of Performers, Producers of Phonograms and Broadcasting Organizations” [Electronic resource]. – Access mode : http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_763
5. “Berne Convention for the Protection of Literary and Artistic Works of 1886” // *Vidomosti Verkhovnoy Radi Ukraine*. – 1995. – № 21. – P. 155.
6. “WIPO Copyright Treaty” [Electronic resource]. – Access mode : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_770.
7. “WIPO Performances and Phonograms Treaty” [Electronic resource]. – Access mode : http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/995_769.
8. “On Copyright and Related Rights : Law of Ukraine of December 23, 1993 № 3792-ХІІ” // *Vidomosti Verkhovnoy Radi Ukraine*. – 1994. – № 13. – P. 64.
9. “On Protection of Rights to Trademarks for Goods and Services : Law of Ukraine of December 15, 1993” // *Vidomosti Verkhovnoy Radi Ukraine*. – 1994. – № 7. – P. 36.

УДК 346.548

ДЕЯКІ ПИТАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОНЯТТЯ «СПОЖИВАЧ»

Менів Л.Д., к.ю.н., доцент

*Національний університет державної податкової служби України,
вул. Карла Маркса, 31, м. Ірпінь, Київська обл., Україна
meniv@yandex.ru*

Статтю присвячено висвітленню актуальних питань удосконалення законодавчого регулювання поняття «споживач». Акцентується увага на тому, що дослідження поняття «споживач» у

вітчизняній правовій науці, їх багатогранність і розмаїття призвели до перекручування понятійного апарату. Автором проаналізовано наукове й законодавче визначення поняття «споживач», досліджено міжнародний досвід та запропоновано власне визначення вказаного терміна.

Ключові слова: споживач, покупець, клієнт, широке розуміння та вузьке розуміння терміна «споживач», особисті потреби, особисте споживання.

НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПОНЯТИЯ «ПОТРЕБИТЕЛЬ»

Менив Л.Д.

*Национальный университет государственной налоговой службы Украины,
ул. Карла Маркса, 31, г. Ирпень, Киевская обл., Украина
meniv@yandex.ru*

Статья посвящена раскрытию актуальных вопросов совершенствования законодательного регулирования понятия «потребитель». Акцентируется внимание на том, что исследования понятия «потребитель» в отечественной правовой науке, их многогранность и разнообразие привели к искажению понятийного аппарата. Автором проанализированы научное и законодательное определения понятия «потребитель», исследован международный опыт и предложено собственное определение указанного понятия.

Ключевые слова: потребитель, покупатель, клиент, широкое понимание и узкое понимание термина «потребитель», личные потребности, личное потребление.

SOME QUESTIONS REGARDING IMPROVEMENT OF THE CONCEPT “CONSUMER”

Meniv L.D.

*National university of the state tax service of Ukraine, str. Karl Marx, 31, Irpin, Kievan area, Ukraine
meniv@yandex.ru*

The article is devoted to topical issues of improving the legal regulation of the concept of “consumer”. The author focuses on the fact that the studies of the concept “consumer” in the domestic legal science, their versatility and diversity led to distortion of conceptual framework. Therefore, the interpretation of the essence of the concept “consumer” and the definition of its scope is an important task that has not only scientific but also practical value and requires mandatory settlement.

Due to the fact that the concept of consumer is a fundamental concept of the law on consumer protection, according to the author, for effective civil and legal consumer protection it is necessary to clarify the meaning of terms “consumer” and determine the range of participants covered by it. The application of the relevant rules to a particular object will result in effective civil protection.

The author analyzes the scientific and legal definition of “consumer”, studied international experience and offered his own definition. It is concluded that the legislative term “consumer” is used in the broad and narrow sense. Broadly speaking, consumer is a natural or legal person, a natural person is a subject of entrepreneurial activity, acquiring goods, works (services) for personal use; and in a narrow – just individual (citizen of Ukraine, foreigner or stateless person).

The author shares the opinion of researchers regarding the extend of mechanisms to protect consumer rights of individuals and providing them with additional guarantees according to the legislation on consumer protection on the relationship involving natural and physical persons – subject of entrepreneurial activity. Therefore, the author suggests the following definition: consumer is a natural person, legal person, regardless of ownership, individual – subject of entrepreneurial activity that purchases, orders, uses or intends to purchase or order products for personal use, not directly related with business activities.

The article notes that in addition to the term “consumer” in the scientific literature often appear the terms “buyer” and “client”. Scholars distinguish between these concepts and consider them different from each other. The author concludes that the terms “consumer”, “buyer” and “client” – are the same terms that are synonymous words, their differentiation is false and leads to misinterpretation of certain provisions and approaches to distortion and conceptual framework. “Consumer”, “client” and “buyer” can buy, give, use or take interest in goods (services) for any personal needs and independently determine these needs.

Key words: consumer, buyer, client, broad and narrow understanding of the term “consumer”, personal needs, personal use.

Визначення поняття споживача в цілому, його місця в ринкових відносинах, захист його прав має одночасно правовий, економічний, соціальний аспект. Сьогодні питання споживача, відносин між ним і продавцями, виконавцями й виробниками вимагають глибокого нового

осмислення. Усі ці питання зводяться до визначення поняття споживача та його місця в ринкових відносинах.

Поява значної кількості досліджень у вітчизняній правовій науці, їх багатогранність і розмаїття призвели до перекручування понятійного апарату, що може призвести до практичних проблем використання законодавства про захист прав споживачів. Тому тлумачення сутності поняття «споживач» і визначення сфер його застосування є актуальним завданням, що має не лише наукову, а й практичну цінність, потребує обов'язкового вирішення.

Окремі аспекти зазначеної проблеми досліджувалися на дисертаційному рівні та у фаховій літературі, зокрема, у роботах учених-цивілістів Л.Б. Вяткіної, О.В. Зверевої, Л.М. Іваненко, Т.Ю. Кагал, Т.Г. Квятковської, Т.М. Ковальчука, Е.Г. Корнілова, С.О. Косінова, Р.Ю. Молчанова, В.Ф. Опришко, Г.А. Осетинської, О.О. Письменної, А.В. Рабінович, Ю.Ю. Рябченка, О.Ю. Черняк, О.М. Язвінської та інших. Безперечно, праці названих учених мають важливу наукову й практичну цінність. Однак серед дослідників немає єдності щодо тлумачення сутності терміна «споживач», що спричиняє неоднозначність у визначенні сфер його застосування та ускладнює прийняття практичних рішень.

Тому недостатня розробленість на теоретичному рівні, а також необхідність проведення комплексного правового дослідження поняття «споживач» зумовили вибір теми дослідження.

Саме тому на основі системного підходу й теоретичних узагальнень метою статті є уточнення сутності поняття «споживач».

Категорія «споживач» має багато тлумачень, як наукових, так і законодавчих. У юридичній та економічній літературі немає єдиного спільного визначення терміна «споживач». Як справедливо зазначає Г.М. Грабовська, розходження в трактуванні цього терміна стосуються не дії (споживає, замовляє, придбаває, використовує – тут суперечностей немає), а саме особи споживача й цілей, на які спрямовується його дія [1, с. 101].

Уперше визначення поняття «споживач» було сформульовано в Європейській соціальній хартії, якою встановлювалося, що споживач – це фізична та юридична особа, яка користується товарами й послугами з особливою метою [2, с. 227].

«Великий тлумачний словник сучасної української мови» визначає споживача як особу або організацію, що використовує, споживає певну продукцію, а споживання – як використання чогось для задоволення потреб, витрачання [3].

О.Ю. Черняк під споживачем пропонує розуміти особу, яка з метою задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, придбаває, замовляє, користується продукцією (товарами, роботами, послугами) [4].

Г.А. Осетинська наголошує, що споживачем має вважатися фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для задоволення особистих, у тому числі сімейних, домашніх, культурно-побутових, фінансових та інших особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю [5].

На думку Г.А. Васильєва, споживач – це індивідуум, який купує товари чи послуги для власних потреб. Автор виділяє основну характеристику, за якою фізичну особу можна вважати споживачем, – придбання товару чи послуги саме для задоволення власних особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю. Проте спірним є питання, чи обов'язково для цього споживач має самостійно купувати товар або послугу [6, с. 16].

Ю.І. Можаренко вважає, що споживач – це громадянин, потреби якого задовольняються в результаті взаємовідносин у сфері обслуговування [7, с. 12]. Із цим визначенням поняття

споживача важко погодитися, адже сферою інтересів споживача є не лише обслуговування, а й роздрібна купівля-продаж товарів.

О.О. Письменна пропонує такі категорії: «потенційний споживач» – особа, яка оглядає товар чи контактує з ним іншим чином і потерпає від його шкідливих властивостей; «похідний споживач» – особа, до якої на правомірній підставі переходять права споживача [8].

Отже, науковці більше схильні називати споживача лише фізичною особою, яка придбаває товари для власного споживання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю.

Великий інтерес для нашого дослідження становить визначення вказаного поняття в законодавстві інших держав.

Як зазначає О.Ю. Черняк, у законодавстві низки держав Європейського Союзу (далі – ЄС) поняття «споживач» використовується без уточнення будь-яких дефініцій, в інших державах це поняття введено в правову термінологію судовою практикою та/або правовою доктриною, у деяких країнах поняття «споживач» набуває соціально-економічного або взагалі техніко-утилітарного змісту. У межах ЄС склалася окрема концепція захисту прав споживача, яка може діяти без посилання на право країн-учасників ЄС. Враховуючи сформовану судову практику, споживач розглядається з позиції захисту більш слабкої сторони договору. На основі аналізу норм первинного й вторинного законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів судовою практикою зроблено висновок про те, що споживачем у праві ЄС визнається особа, яка придбаває товар (послуги) для використання, проте не з метою своєї комерційної чи професійної діяльності [4].

Наприклад, згідно зі ст.2 Закону Республіки Казахстан «Про захист прав споживачів» споживач – це громадянин, який купує товар і користується роботами й послугами з метою особистого споживання чи використання в приватному господарстві [9].

Відповідно до ст.1 Закону Азербайджанської Республіки «Про захист прав споживачів» споживач – це особа, яка користується, придбаває, замовляє або має намір придбати чи замовити товари, роботи й послуги для задоволення особистих потреб [10].

У ст.1 Закону Республіки Білорусь «Про захист прав споживачів» передбачається: «Споживач – фізична особа, яка має намір замовити чи придбати або замовляє, придбаває товар (роботу, послугу) чи використовує товар (результат роботи, послуги) виключно для особистих, сімейних, домашніх та інших потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності» [11].

Конституція України не містить визначення поняття «споживач». Водночас в Основному Законі України говориться про споживачів як ще один різновид суб'єктів конституційних прав. Зокрема, у ст.42 Конституції України зазначається, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю й безпекою продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

У чинному законодавстві України термін «споживач» зустрічається досить часто, однак його трактування є різним. Так, у п.22 ст.1 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачем визнається фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для власних особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [12].

В інших нормативно-правових актах споживачем визнається як фізична, так і юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу [13]; користується послугами телефонного зв'язку [14]; користується комунальними послугами [15]; придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги), що реалізуються відповідними суб'єктами господарювання [16].

В окремих випадках споживачем виступає лише фізична або лише юридична особа. Наприклад, під час надання готельних послуг споживачем визнається фізична особа, яка

придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб (п.1.3 Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг) [17]. За виникнення відносин щодо організації й проведення тендерів із продажу природного газу споживачем визнається юридична особа, яка є резидентом України та використовує газ як сировину для виробництва тепла, іншої продукції й надання послуг (відповідно до Положення про порядок організації та проведення тендера з продажу природного газу АТ «Укргазпром») [18].

На підставі викладеного можна дійти висновку, що законодавчий термін «споживач» використовується в широкому й вузькому розумінні. У широкому розумінні споживач – це юридична або фізична особа, фізична особа-суб'єкт підприємницької діяльності, що придбаває товари, роботи (послуги) для особистих потреб, а у вузькому – це лише фізична особа (громадянин України, іноземець, особа без громадянства). Саме в такому значенні використовується правовий термін «споживач» у сучасному законодавстві України.

На нашу думку, недоліком чинного законодавства є те, що поняття «споживач» не визначається в таких нормативно-правових актах, як Цивільний кодекс України та Господарський кодекс України, хоча цей термін у зазначених законодавчих актах вживається.

Зокрема, у Цивільному кодексі України поняття «споживач» використовується в ст.ст.489, 502, 627, 633, 681-1, 698, 714, 865 [16]. У нормах Господарського кодексу України також використовується цей термін, зокрема, у ст.ст.9, 10, 14,18, 20, 25, 29–31, 34, 39, 44, 76, 128, 178-180, 246, 267, 269, 275, 277, 407 [17].

У юридичній літературі неодноразово наголошувалося на розширенні поняття «споживач». Так, Е.Г. Корнілов вважає доцільним внесення змін у поняття «споживач» за допомогою включення до нього, крім фізичних, також юридичних осіб, обмеживши межі застосування норм закону щодо останніх сферою особистого споживання [21].

І.В. Кірюшина зазначає про необхідність особливого захисту юридичних осіб, які придбавають товари для цілей, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, наприклад, для задоволення побутових потреб своїх працівників. Такі юридичні особи (переважно неприбуткові організації) потребують наявності в чинному законодавстві спеціальних заходів охорони їх прав [22]. Р.Ю. Молчанов пропонує поширити статус споживача на громадян-підприємців щодо тих товарів, які можуть бути використані для їх особистого сімейного споживання [23].

Деякі норми законодавства в країнах ЄС поширюють визначення споживача також на юридичних осіб, які придбавають товари для потреб виробництва [24].

На думку Е.М. Грамацького, переваги Закону України «Про захист прав споживачів» полягають у наданні споживачам додаткового кола суб'єктних прав, не доступних іншим учасникам цивільних відносин, яких закон споживачами не визнає. Включення юридичних осіб до складу споживачів у Законі України «Про захист прав споживачів» у майбутньому не заперечується, що підтверджується прикладами багатьох зарубіжних країн [25].

Ми поділяємо думку науковців щодо поширення на відносини за участю юридичних осіб і фізичних осіб-суб'єктів підприємницької діяльності механізмів захисту прав споживачів-фізичних осіб та надання їм додаткових гарантій, передбачених у законодавстві про захист прав споживачів. Тому пропонуємо таке визначення: споживач – це фізична особа, юридична особа незалежно від форми власності, фізична особа-суб'єкт підприємницької діяльності, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою та професійною діяльністю.

У цьому визначенні ми обмежилися критерієм особистого споживання та вважаємо недоцільним визначати суб'єктів господарювання – юридичних і фізичних осіб-підприємців – споживачами незалежно від мети споживання придбаних ними товарів. Вважаємо, що споживач – це не професіонал на ринку товарів, робіт, послуг; це суб'єкт, який не має інформації про товар, досить часто не знає своїх прав. Тому для нього потрібно створити специфічні додаткові гарантії захисту його прав. Щодо суб'єктів господарювання, які придбавають товари не для особистого споживання, то вони, на відміну від звичайного споживача, знаходяться в однакових умовах із продавцем товару. Вони повинні знати про продукцію все тому, що укладають договір про придбання товару в комерційних цілях із метою отримання прибутку, а отже, не потребують додаткового захисту своїх прав як споживачі.

Крім терміна «споживач», у науковій літературі досить часто згадуються терміни «покупець» і «клієнт». Науковці ці поняття розмежовують, вважаючи їх відмінними одне від одного. Так, А.А. Козирєв зазначає, що термін «покупець» передбачає наявність коштів чи інших ресурсів для здійснення акту купівлі, тоді як термін «споживач» не містить у собі цього навантаження [26, с. 19]. З таким визначенням поняття «покупець» ми не погоджуємося та підтримуємо думку В.Г. Шинкаренка й І.М. Ананко, які стверджують: «Це не є принципом розмежування термінів. Споживач також може характеризуватися наявністю або відсутністю коштів на придбання певних товарів чи послуг» [27].

М.Р. Соломон також розмежовує поняття «покупець» і «споживач», вказуючи на те, що вони можуть бути не однією й тією ж людиною [28, с. 34]. Тобто покупець може просто купувати товари чи послуги для використання їх споживачем, бути посередником.

Ми не погоджуємося з авторами та вважаємо, що такі розмежування в поняттях є надуманими, а терміни «споживач», «покупець» є синонімами. Як «споживач», так і «покупець» можуть купувати, дарувати, користуватися чи цікавитися товаром (послугою) для будь-яких особистих потреб, самостійно визначають цю потребу.

Сьогодні також дещо рідше використовується термін «клієнт». Окремі науковці зазначають, що «клієнт» – це той, хто купує товари чи послуги певної компанії, тобто споживач продукції певної фірми, окремий різновид споживача [29, с. 112]. В.Г. Шинкаренко й А.В. Ананко наголошують, що клієнтом доцільно вважати будь-яку фізичну або юридичну особу, яка користується послугами іншої фізичної чи юридичної особи на умовах попередньої угоди між ними, що характеризується певною тривалістю та є обов'язковою для виконання обома сторонами. Зміст цієї угоди полягає в розподілі ролей між підприємством, що надає послугу, та його клієнтом для досягнення ними конкретної (можливо, загальної для обох сторін) мети [10, с. 112].

Ми не погоджуємося з думками вчених щодо визначення поняття «клієнт». Вважаємо, що цей термін можна вживати в різному контексті, у тому числі в значенні його як «споживач» чи «покупець».

Підтвердженням цього є основні спільні риси між поняттями «споживач», «покупець» і «клієнт», а саме: споживачем, покупцем, клієнтом може бути як фізична, так і юридична особа; цілі споживача, покупця та клієнта можуть бути різноманітними, найчастіше пов'язаними із задоволенням особистих немайнових потреб; наявність однакового правового механізму забезпечення їх прав.

Якщо підсумувати зазначене, то можна зробити такі висновки:

- 1) законодавчий термін «споживач» використовується в нормативно-правових актах України в широкому й вузькому розумінні. У широкому розумінні споживач – це юридична або фізична особа, фізична особа-суб'єкт підприємницької діяльності, що придбаває товари, роботи (послуги) для особистих потреб, не пов'язаних з отриманням

прибутку, а у вузькому – це лише фізична особа (громадянин України, іноземець, особа без громадянства);

- 2) пропонуємо таке визначення поняття «споживач»: фізична особа, юридична особа незалежно від форми власності, фізична особа-суб'єкт підприємницької діяльності, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою та професійною діяльністю;
- 3) крім терміна «споживач», у науковій літературі досить часто згадуються терміни «покупець» і «клієнт». Науковці ці поняття розмежовують, вважають їх відмінними один від одного. Ми вважаємо, що поняття «споживач», «покупець» і «клієнт» є синонімами, тому їх розмежування є помилковим, що може призвести до неправильного розуміння певних положень і підходів та до перекручування понятійного апарату.

ЛІТЕРАТУРА

1. Грабовська Г.М. Теоретико-правові основи забезпечення дотримання прав споживачів / Г.М. Грабовська // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». – 2014. – № 1. – С. 101-104.
2. Фесько М.М. Класифікація прав за Європейською соціальною хартією (переглянуто) / М.М. Фесько // Актуальні проблеми держави і права : зб. наук. праць / за ред. С.В. Ківалова. – О. : Астропрінт, 2000. – Вип. 9. – С. 227-230.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і гол. ред. В.Т. Бусел. – К. ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2009. – 1736 с.
4. Черняк О.Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес ; сімейне право ; міжнародне приватне право» / О.Ю. Черняк ; Київський нац. екон. ун-т. – К., 2011. – 16 с.
5. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес ; сімейне право ; міжнародне приватне право» / Г.А. Осетинська ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 2006. – 20 с.
6. Васильев Г.А. Поведение потребителей : учеб. пособие / Г.А. Васильев. – М. : Вузовский учебник, 2004. – 240 с.
7. Можаренко Ю.И. Права потребителей : монография / Ю.И. Можаренко. – Л. : Лениздат, 1990. – 32 с.
8. Письменна О.О. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. юрид. наук : 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес ; сімейне право ; міжнародне приватне право» / О.О. Письменна ; Одеська нац. юрид. академія. – О., 2007. – 19 с.
9. Про захист прав споживачів : Закон Республіки Казахстан від 5 червня 1991 р. № 640-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.potrebitel.kz/static/zakon-ozashite-pp.html>.
10. Про захист прав споживачів : Закон Азербайджанської Республіки від 19 вересня 1995 р. № 1113 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.helionprime.az/?p=legisla>.

11. Про захист прав споживачів : Закон Республіки Білорусь від 8 липня 2008 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tamby.info/zakon>.
12. Про захист прав споживачів : Закон України від 13 січня 2006 р. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – № 30. – Ст. 379.
13. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 24 червня 2004 р. № 1875-ІV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 47. – Ст. 514.
14. Про затвердження Правил користування місцевим телефонним зв'язком : Постанова Кабінету Міністрів України від 22 квітня 1997 р. № 385 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kyiv.ua>.
15. Положення про порядок розрахунків за комунальні послуги між виробниками (постачальниками), виконавцями і споживачами послуг водопостачання, водовідведення і теплопостачання в умовах використання засобів обліку споживання води і теплової енергії в житловому фонді та підвищення економічної зацікавленості споживачів у їх встановленні за власні кошти : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 13 грудня 1995 р. № 55 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kyiv.ua>.
16. Про затвердження Правил користування проводовим мовленням : Постанова Кабінету Міністрів України від 22 травня 1997 р. № 484 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kyiv.ua>.
17. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 // Офіційний Вісник України. – 2004. – № 14. – Ст. 995.
18. Про затвердження Положення про порядок організації та проведення тендера з продажу природного газу акціонерного товариства «Укргазпром» та складу тендерного комітету з продажу природного газу : Постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 1998 р. № 853 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
19. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-ІV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40. – Ст. 356.
20. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р. № 436-ІV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18. – Ст. 144.
21. Корнилов Э.Г. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей / Э.Г. Корнилов // Хозяйство и право. – 1999. – № 4. – С. 68.
22. Кирюшина И.В. Правовой статус потребителя и его реализация в гражданском праве : дисс. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / И.В. Кирюшина ; Алтайский гос. ун-т. – М., 2005. – 215 с.
23. Молчанов Р.Ю. О защите прав потребителей [Електронний ресурс] / Р.Ю. Молчанов. – Режим доступу : <http://www.svoboda.ua>.
24. Крупник А.В. Консюмеризм на захисті прав споживачів / А.В. Крупник // Громадянське суспільство. – 2009. – № 1 (8). – С. 136.
25. Грамацький Е.М. Адвокатські практики захисту прав споживачів / Е.М. Грамацький. – К. : КНТЕУ, 2005. – 127 с.
26. Козырев А.А. Мотивация потребителей / А.А. Козырев. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2003. – 384 с.

27. Шинкаренко В.Г. Етимологія понять «споживач», «покупець», «клієнт» та їх використання на автотранспортних підприємствах [Електронний ресурс] / В.Г. Шинкаренко, І.М. Ананко // *Економіка транспортного комплексу*. – 2012. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/etimologiya-ponyat-spozhyvach-pokupets-i-klienta-yih-vikoristannya-na-avtotransportnih-pidpriemstvah>.
28. Соломон М.Р. Поведение потребителя : искусство и наука побеждать на рынке / М.Р. Соломон ; пер. с англ. – СПб. : ООО «ДиаСофтЮП», 2003. – 784 с.
29. Федько Н.Г. Поведение потребителей : учеб. пособие / Н.Г. Федько, В.П. Федько. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. – 352 с.

REFERENCES

1. Hrabovska H.M. “Theoretical and legal basis for the enforcement of consumer rights” / H.M. Hrabovska // *Naukoviy visnik Kherson's'kogo derzhavnogo universitetu. Seriya Yuridichni nauki*. – 2014. – № 1. – P. 101-104.
2. Fesko M.M. “Classification of rights according to the European Social Charter (revised)” / M.M. Fesko // *Aktual'ni problemi derzhavi i prava : zbirnik nauk. prac'*. – Odesa : Astroprint. – 2000. – Iss. 9. – P. 227-230.
3. *Velikiy tlumachniy slovník suchasnoy ukrainskoy movi* [Great Dictionary of the modern Ukrainian language] / compiler V.T. Busel. – Kyiv ; Irpin' : VTF «Perun», 2009. – 1736 p.
4. Cherniak O.Y. “Civil legal status of the consumer in the context of adaptation of Ukrainian legislation to the legislation of the European Union” : abstract of thesis for the degree of the candidate of law sciences : major 12.00.03 «Civil Law and Civil Procedure ; Family Law ; Private International Law» / O.Y. Cherniak ; KNEU. – Kyiv, 2011. – 16 p.
5. Osetynska H.A. “Civil law protection of consumer rights” : abstract of thesis for the degree of the candidate of law sciences : major 12.00.03 «Civil Law and Civil Procedure ; Family Law ; Private International Law» / H.A. Osetynska ; Taras Shevchenko National University of Kyiv. – Kyiv, 2006. – 20 p.
6. Vasil'ev G.A. *Povedenie potrebiteley : ucheb. posobie* [Consumer behavior : train aid] / G.A. Vasil'ev. – Moscow : Vuzovskiy uchebnyk, 2004. – 240 p.
7. Mozharenko Yu.I. *Prava potrebiteley : monografiya* [Consumer rights : monograph] / Yu.I. Mozharenko. – Leningrad : Lenizdat, 1990. – 32 p.
8. Pysmenna O.O. “Legal relationships arising in connection with violation of consumer rights as a result of defects in the goods, works (services)” : major 12.00.03 «Civil Law and Civil Procedure ; Family Law ; Private International Law» / O.O. Pysmenna ; Odessa National Law Academy. – Odessa, 2007. – 19 p.
9. “On Protection of Consumer Rights” : Law of the Republic of Kazakhstan of June 5, 1991, № 640-XII [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.potrebitel.kz/static/zakon-ozashite-pp.html>
10. “On Protection of Consumer Rights” : Law of the Republic of Azerbaijan of September 19, 1995 № 1113 [Electronic resource]. – Access mode : www.helionprime.az/?p=legisla
11. “On Protection of Consumer Rights” : Law of the Republic of Belarus of July 8, 2008 [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.tamby.info/zakon>
12. “On Protection of Consumer Rights” : Law of Ukraine : of 13.01.2006 // *Vidomosti Verkhovna Rada Ukraine*. – 2006. – № 30. – Art. 379.
13. “On Housing and Communal Services” : Law of Ukraine of 24.06.2004 № 1875-IV // *Vidomosti Verkhovna Rada Ukraine*. – 2004. – № 47. – P. 514.

14. “On approval of the Rules of use of local telephone service” : Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 22.04.1997 № 385 [Electronic resource]. – Access mode : www.rada.kyiv.ua
15. “Resolution on the procedure of payments for utilities between producers (suppliers), performers and consumers of water supply, drainage and heating in terms of the use of metering of water and heat in the residential sector and increasing economic interest of consumers in their establishment at their own expense” : Order of the State Committee on Housing and Communal Service of Ukraine of 13.12.1995 № 55 [Electronic resource]. – Access mode : www.rada.kyiv.ua
16. “On approval of the Rules of use of wire communication” : Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 22.05.1997 № 484 [Electronic resource]. – Access mode : www.rada.kyiv.ua
17. “On approval of the Rules of use of hotels and similar accommodation and hotel services” : Order of the State Tourism Administration of Ukraine of 16.03.2004 № 19 // *Oficiyniy Visnik Ukraine*. – 2004. – № 14. – Art. 995.
18. “On approval of the Decree on the procedure of organization and carrying out of tender for the sale of natural gas of corporation “Ukrasprom” and composition of tender committees and sales of natural gas” : Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 12.06.1998 № 853 [Electronic resource]. – Access mode : www.rada.gov.ua
19. “Civil Code of Ukraine as for 10.02.2010” // *Vidomosti Verkhovna Rada Ukraine*. – 2003. – № 40. – P. 356.
20. “Commercial Code of Ukraine as for 24.02.2010” // *Vidomosti Verkhovna Rada Ukraine*. – 2003. – № 18. – P. 144.
21. Kornilov E.G. “Improvement of legislation on consumer rights protection” / E.G. Kornilov // *Khozyaystvo i pravo*. – 1999. – № 4. – P. 68.
22. Kiryushina I.V. “Legal status of the consumer and its implementation in the civil law” : thesis for the degree of the candidate of law sciences / I.V. Kiryushina. – Moscow, 2005. – 215 p.
23. Molchanov R. “On Consumer rights’ protection” [Electronic resource] / R. Molchanov. – Access mode : [www :svoboda.ua](http://www.svoboda.ua).
24. Krupnik A.V. “Consumerism for consumer rights’ protection” / A.V. Krupnik // *Gromadyans’ke suspil’stvo*. – 2009. – № 1 (8). – 136 p.
25. Gramac’kiy E.M. *Advokats’ki praktiki zakhistu prav spozhivachiv* [Legal practice of consumer protection] / E.M. Gramac’kiy. – Kyiv : KNTEU, 2005. – 127 p.
26. Kozyrev A.A. *Motivaciya potrebiteley* [Consumer motivation] / A.A. Kozyrev. – Saint Petersburg : Izd-vo of Mikhaylova V.A., 2003. – 384 p.
27. Shynkarenko V.H. “Etymology of the concepts of “consumer”, “customer”, “client” and their use in transport enterprises” [Electronic resource] / V.G. Shynkarenko, I.M. Ananko // *Ekonomika transportnogo kompleksa*. – 2012. – Access mode : <http://cyberleninka.ru/article/n/etimologiya-ponyat-spozhivach-pokupets-i-klient-ta-yih-vikoristannya-na-avtotransportnih-pidpriemstvah>
28. Solomon Michael R. *Consumer Behavior : Buying, Having, and Being* / Solomon R. Michael. – Saint Petersburg : LTD «DiaSoftYUp», 2003. – 784 p.
29. Fed’ko N.G. *Povedenie potrebiteley : ucheb. posobie* [Consumer behavior : train aid] / N.G. Fed’ko, V.P. Fed’ko. – Rostov-na-Donu : Phoenix, 2001. – 352 p.