

**Порівняльний аналіз отриманих результатів.**

Дослідження математичної моделі динаміки станів відкритої системи показали, що при певному наборі початкових значень інтенсивностей  $a, b, c, d, v$  в системі можуть раптово виникнути хаотичні коливання. Система перестає бути керованою. Далі вступають в силу закони синергетики.

Дослідження проводились без врахування будь-яких обмежень. Це є ознакою того, що для виникнення кризових явищ і кризи в системах детермінованого хаосу не залежно від їх природи і складності, достатньо виникнення певного поєднання значень параметрів упорядкованості і керованості. В нашому прикладі це параметри макрорівня: значення інтенсивностей переходів, при яких здійснюються переходи до відповідних станів.

Із часових графіків видно, що зростання амплітуд коливання відповідних параметрів відбувається по експоненті, про що свідчить форма огинаючих.

**Висновок.** Створена математична модель системи детермінованого хаосу і методика її дослідження дозволяє менеджерам враховувати синергетичні властивості відкритих систем і завчасно отримувати інформацію про умови виникнення кризових явищ і криз, а значить своєчасно застосувати запобіжні антикризові заходи.

**Література**

1. Хакен Г. Информация и самоорганизация. Макроскопический подход к сложным системам. М.: Наука, 1991. — с. 28-29.
2. Николис Г., Пригожин И. Познание сложного. М.: Наука, 1990. — 124 с.
3. Пригожин И., Стенгерс Н. Время, Хаос и Квант. М.: Наука, 1994. — 157 с.
4. Катца С.П., Курдюмов С.П., Малинецкий Г.Г. Синергетика — прогнозы будущего. — М.: Наука, 1997.
5. W.R. Ashby (1947). «Principles of the Self-Organizing Dynamic System». Journal of General Psychology 37: p. 125–128.
6. Вишневецький В.І., Гришук Г.П., Вишневецький В.В. Моделі «Золотого перетину» і логіста розвитку. Вісник № 10, -МОНУ, НТУ, 2005. — с. 58-63.
7. Вишневецький В. І. і ін. Детермінований хаос, глибина і точність прогнозу функціонування складних систем. Вісник № 9, -МОНУ, НТУ, 2004. — с. 43-47.
8. Вишневецький В. І., Вишневецький В. В. Модель життєвих циклів і пиклів управління стійкістю (ефективністю) розвитку соціально-економічних систем. Вісник № 9, -МОНУ, НТУ, 2004. — с.47-50.
9. Сороко Э.М. Структурная гармония систем. М.: Наука, 1984. — 86 с.
10. Э.М. Сороко. О новой линии разработки информационных технологий, их эвристических возможностях, инновационном потенциале. М.: «Академия Тринитаризма», Эл № 77-6567, публ.14105, 22.12.2006.
11. Вишневецький В. І., Тимченко О. П. Детермінований хаос і гармонія розвитку систем. Вісник. № 11. НТУ.2006. — с.356-360.

УДК — 366 (477)

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЛОГІСТИКИ**

Кандидат історичних наук Язвінська О.М.

*В статті запропонований аналіз специфіки захисту споживчих прав у сфері логістики, тобто в сфері планування, організації, регулювання, керування та контролю пересування товарів і відповідного інформаційного потоку в просторі й часі від виробника продукції до кінцевого споживача.*

*In the article the analysis of specificity of protection of consumers' rights in logistic is made, that is in sphere of planning, the organization, regulations, managements and control of the movement of the production and the information on it from the manufacturer to the consumer.*

**Постановка проблеми.** В Україні консюмеризм (від англ. *consumer* — споживач) почав формуватися із здобуттям незалежності. Україна першою серед колишніх республік СРСР прийняла Закон «Про захист прав споживачів» (1991 р.). За двадцять років незалежності створено потужний законодавчий простір, державні та громадські структури у галузі захисту прав споживачів. Права споживачів гарантуються Конституцією України (ст. 42). Сучасні пріоритети державної політики на захист прав споживачів визна-

чені «Концепцією розвитку технічного регулювання та споживчої політики на 2006–2010 роки», метою якої стало створення протягом 2006–2010 рр. адаптованої до вимог СОТ і ЄС сучасної системи технічного регулювання та захисту прав споживачів, що сприятиме розвитку економіки, підприємництва, забезпеченню добросовісної конкуренції, захисту життя, здоров'я людини, навколишнього природного середовища, прав споживачів, усуненню технічних бар'єрів у торгівлі.

**Ступінь розробленості проблеми.** З кінця 1990-х рр. проблема активно освоюється в Україні, продукує все нові аспекти дослідження. У тому числі відзначаємо особистий внесок автора у становлення та розвиток методології консюмеризму у вітчизняній науковій літературі [1].

Актуальність даної статті детермінована необхідністю аналізу специфіки захисту споживацьких прав у сфері логістики, тобто у галузі планування, організації, регулювання, управління та контролю товарору-ху та відповідного інформаційного потоку у просторі та часі від виробника товару до кінцевого споживача.

**Об'єктом дослідження** виступає аналіз концептуальних проблем захисту прав споживачів у сфері логістики.

**Предметом дослідження** є основні форми, напрями та зміст консюмерського державно-правового регулювання у сфері логістики.

**Мета дослідження** полягає у висвітленні пріоритетів та принципів захисту прав споживачів у сфері логістики.

**Наукова новизна** отриманих результатів дослідження полягає в узагальненні концептуальних проблем захисту прав споживачів у сфері логістики, а також аналізі правових та історичних корінь розвитку законодавства у сфері захисту прав споживачів, організаційно-правового регулювання відносин в цій сфері.

**Основний зміст роботи.** Передусім, говорячи про специфіку захисту споживацьких прав в сфері логістики, варто звернути увагу не те, що споживачем тут часто виступає юридична особа, тобто підприємство, корпорація, організація і таке інше.

Прийнято виокремлювати різні види логістики: виробничу, транспортну, збутову, закупівельну, складську, інформаційну. Відповідно визначаються основні засади захисту інтересів споживачів.

Так, завданням **виробничої логістики**, що охоплює процеси від початку виробничого процесу до передавання готової продукції у підсистему логістичного розподілу (збуту), є передусім запровадження відповідного менеджменту якості, загальний контроль якості продукції та відповідного сервісу, а також організація роботи внутрішньовиробничого технологічного транспорту. На перший план тут виступають проблеми технічного регулювання (зокрема, підтримка стандартів, сертифікація продукції), без якої неможливе виготовлення безпечної та високоякісної продукції. Базові парадигми сучасної філософії менеджменту якості (TQM) закладені в основу стандартів ISO:9000 (вітчизняний аналог: ДСТУ ISO 9001:2001, ДСТУ ISO 9001:2009 та ін.), яка витримала дві редакції, і в сучасних умовах завершується активне оновлення та підготовка третьої редакції. Провідну роль технічного регулювання у забезпеченні якості та безпеки товарів та послуг відіграє чинне законодавство України [2].

**Транспортна логістика** вирішує комплекс задач, пов'язаних з організацією переміщення вантажів транспортом загального користування. Адже найчастіше термін «логістика» вживається сьогодні для позначення діяльності з планування та руху з руху будь-яких ресурсів підприємства. Наприклад, якісне, безпечне, своєчасне транспортування готової продукції від виробника до споживача. Тут транспорт перестає бути відособленою галуззю економіки, яка продає послуги з переміщення вантажів. Як елемент логістичної інфраструктури, він все частіше бере на себе нетранспортні функції, звільняючи споживача від збутових і розподільчих операцій, виступає як виробник широкого кола послуг, готовий здійснити комплексне обслуговування [3].

Складовою транспортної логістики є транспортно-експедиторська діяльність, яка в Україні регулюється Законом «Про транспортно-експедиторську діяльність» від 01.07.2004 р. №1955-IV. Законом, зокрема, визначено правові й організаційні основи транспортно-експедиторської діяльності в Україні, основні права, обов'язки і відпо-відальність суб'єктів цієї діяльності, незалежно від форм власності і організаційно-правового статусу. Важливу роль у здійсненні транспортно-експедиторського обслуговування відіграла постанова Кабміну України «Правила здійснення транспортно-експедиторської діяльності під час перевезення зовнішньоторговельних і транзитних вантажів» від 21.09.1993 р. № 770, відповідно якої експедитор вперше був визначений як самостійна юридична особа. Раніше регламентувалася тільки транс-

портно-експедиторська діяльність, яку повинні були виконувати підприємства залізничного та автомобільного транспорту. Розвитку транспортно-експедиторської діяльності в Україні сприяє новий Цивільний кодекс України (далі — ЦК України), який містить окремий розділ з цього виду діяльності, а також а також Господарський кодекс України (436-15), інші відповідні закони України, транспортні кодекси та статuti, а також нормативно-правові акти, що видаються відповідно до них.

Передусім Закон України «Про транспортно-експедиторську діяльність» окреслює види транспортно-експедиторських послуг (ст. 8); визначає права як клієнта-споживача, так і експедитора (ст. 10); передбачає обов'язки та відповідальність як експедитора, так і споживача-клієнта (ст. 12, 14).

Захист прав споживачів транспортно-експедиторських послуг забезпечує державна підтримка транспортно-експедиторської діяльності. Так, відповідно до ст. 7 Закону України «Про транспортно-експедиторську діяльність» державна підтримка транспортно-експедиторської діяльності формується і здійснюється відповідно до загальнодержавних програм економічного розвитку в галузі транспорту і передбачає «додержання прав і законних інтересів експедиторів, перевізників та споживачів їх послуг».

Важливим під час запобігання порушень та захисту прав споживачів під час транспортно-експедиторського обслуговування є підтвердження факту надання послуги експедитора єдиним транспортним документом [або комплектом документів (автомобільних, залізничних, авіаційних накладних, коносаментів тощо)], які відображають шлях прямування вантажу від пункту його відправлення до пункту його призначення. Так, договір транспортного експедирування укладається у письмовій формі. За ним одна сторона (експедитор) зобов'язується за плату і за рахунок другої сторони (клієнта-споживача) виконати або організувати виконання визначених договором послуг, пов'язаних з перевезенням вантажу. При цьому зовнішньоекономічні договори (контракти) транспортного експедирування повинні відповідати вимогам законодавства про зовнішньоекономічну діяльність.

Згідно зі ст. 11 Закону експедитор зобов'язаний надавати транспортно-експедиторські послуги згідно з договором транспортного експедирування і вказівками клієнта, погодженими з експедитором у встановленому договором порядку. За необхідності відступати від вказівок клієнта, зокрема в разі виникнення загрози пошкодження вантажу, безпеці людей і довкілля, експедитор зобов'язаний попередньо отримати згоду клієнта на таке відступлення. У разі якщо немає можливості попередньо повідомити про це або якщо відповідь на такий запит не отримано експедитором у належний за наявними обставинами строк, експедитор має право діяти на свій розсуд, повідомивши клієнта про свої дії, як тільки таке повідомлення стане можливим. Крім того ст. 13 передбачає під час транспортно-експедиторського обслуговування здійснення експедитором страхування вантажу та своєї відповідальності згідно із законом та договором транспортного експедирування.

Щодо і зобов'язують його своєчасно надати експедитору повну, точну і достовірну інформацію щодо найменування, кількості, якості та інших характеристик вантажу, його властивостей, умов його перевезення, іншу інформацію, необхідну для виконання експедитором своїх обов'язків за договором транспортного експедирування, а також документи, що стосуються вантажу, які потрібні для здійснення митного, санітарного та інших видів державного контролю і нагляду, забезпечення безпечних умов перевезення вантажу. Крім того, клієнт зобов'язаний у порядку, передбаченому договором транспортного експедирування, сплатити належну плату експедитору, а також відшкодувати документально підтвержені витрати, понесені експедитором в інтересах клієнта в цілях виконання договору транспортного експедирування.

Збутова логістика як невід'ємна частина логістичного менеджменту забезпечує найбільш ефективну організацію розподілу продукції, готової до споживання та орієнтованої на потреби споживача (згідно зі строками обслуговування, якістю, кількістю та ціною). Ефективність збутової логістики залежить від факторів, які знаходяться поза межами логістики, а саме від знання психології покупців, вміння оформити торгову залу, організувати рекламу. Під цими факторами розуміємо також рівень торговельного та побутового обслуговування на підприємстві. Якісне обслуговування несе за собою забезпеченість конкурентних переваг, прихильність споживачів до товарів підприємства, формування іміджу та дозволяє збільшити економічні показники діяльності підприємства.

Безперечно, що на перший план тут виступають питання дотримання торгівельними підприємствами і організаціями, що надають послуги та виконують роботи, основоположних прав споживачів, що прописані у Законі України «Про захист прав споживачів», та інших нормативно-законодавчих актах.

Так, у ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» визначені такі права споживачів:

- захист прав споживачів державою;
- право на належну якість продукції та обслуговування;
- право на безпеку продукції;
- право на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством; завданою продукцією неналежної якості;
- право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Споживачі також мають інші права, встановлені чинним законодавством про захист прав споживачів.

У центрі правовідносин між суб'єктами споживчого права знаходиться договір роздрібної купівлі-продажу, загальні положення про договори викладені в главах ЦК України у гл. 52–53 роз. II кн. 5 «Зобов'язальне право». Так, відповідно до ст. 626 ЦК України, договір — це домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків.

Згідно із ст. 655 ЦК України договір купівлі продажу — це правочин, за яким одна сторона (продавець) передає або зобов'язується передати майно (товар) у власність іншій стороні (покупцеві), а покупець приймає або зобов'язується прийняти майно (товар) і сплатити за нього певну грошову суму.

Договір роздрібної купівлі-продажу, відповідно до ст. 698 ЦК України — це правочин, за яким продавець, який здійснює підприємницьку діяльність з продажу товару, зобов'язується передати покупцеві товар, що звичайно призначається для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, а покупець зобов'язується прийняти товар і оплатити його. Необхідно визначити характерні ознаки договору роздрібної купівлі-продажу (публічний, приєднання, оплатний, двосторонній, консенсуальний, реальний, простий, складний та комплексний, одноразовий).

Предметом договору роздрібної купівлі-продажу є товар, який продається в роздріб і призначений для особистого, сімейного, домашнього чи іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю. Продавець зобов'язаний надати покупцю *інформацію* про товар та його виробника. Предмет договору включає наступні умови: якість товару, гарантійний строк, строк придатності, строк служби.

Розмірковуючи про особливості договору роздрібної купівлі-продажу, важливо визначити ряд критеріїв, сукупність яких дозволяє відокремити роздрібну купівлю-продаж від інших різновидів купівлі-продажу: характеристика продавця як сторони договору, предмета його діяльності і товару, що підлягає передачі за договором; характеристика покупця товару; форма договору (усна, письмова); порядок укладення договору; публічність договору.

Аналізуючи всі аспекти правового значення договору роздрібної купівлі-продажу, їх можна узагальнити наступним чином.

1. Договір роздрібної купівлі-продажу, як і будь-який інший договір купівлі-продажу, служить похідним способом (правовою підставою) набуття громадянами та іншими суб'єктами права власності.
2. Він підтверджує наявність зобов'язального правовідношення між торговельним підприємством і споживачем.
3. Він служить належною правовою гарантією захисту порушених прав громадян-споживачів.
4. На продавця в договорі роздрібної купівлі-продажу покладаються додаткові обов'язки, а покупцю надаються певні привілеєві права.

Метою закупівельної логістики є адекватне і повне задоволення потреб виробництва в матеріалах з максимально можливою економічною ефективністю. Її завданням передусім є визначення поточних і перспективних потреб споживачів. Адже саме вона встановлює раціональні господарські зв'язки з поставальниками та бере участь у формуванні асортиментної політики товаровиробників з орієнтацією на ринок і з урахуванням життєвого циклу продукції.

Інформаційна логістика організовує потік даних, який супроводжує матеріальний потік та є тією суттєвою ланкою для підприємства, яка пов'язує постачання, виробництво та збут. Основним завданням інформаційної логістики є вироблення оптимальних логістичних інформаційних систем та їхнє практичне впровадження із урахуванням особливостей постачання, виробництва та розподілу окремо визначених підприємств за допомогою методів моделювання. Під інформаційною інфраструктурою логістичної системи розуміють сукупність взаємопов'язаних засобів та методів, що забезпечують підготовку інформації, а саме: збір даних та їх первинна обробка, контроль достовірності, зберігання та передача інформації, її оновлення, корегування та презентація (рис. 1).

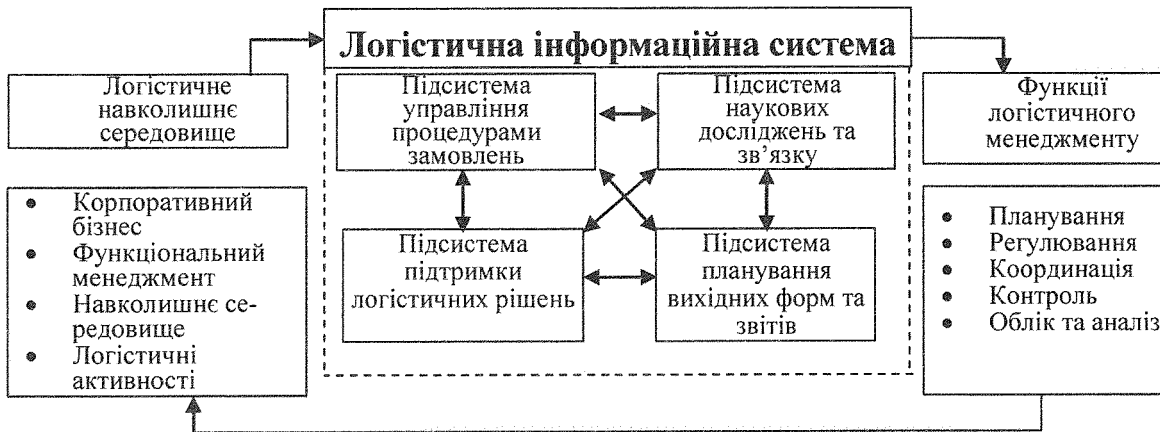


Рис. 1. Організаційна структура логістичної інформаційної системи

Важливою складовою логістичної інформаційної системи, безперечно, є надання споживачеві необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, роботи, послуги. Згідно ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» під «необхідною інформацією» про продукцію розуміється її повнота, щоб у споживача склалося чітке уявлення про властивості продукції, її якість, безпечність, правила користування, і він міг на основі цих відомостей зробити компетентний вибір потрібної і придатної для себе продукції.

Достовірність інформації — це відповідність відомостей, що містяться в ній, про товар (роботу, послугу) дійсності. Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови. Недостовірний переклад інформації про імпортовані товари на українську мову варто розглядати як надання недостовірної інформації.

Доступна для споживача форма доведення інформації означає, що інформація повинна бути надана в такій формі, яка дозволяє будь-якому споживачу зрозуміти її зміст.

Своєчасна інформація означає необхідність та обов'язковість надання об'єктивної інформації про товари роботи чи послуги своєчасно, тобто за першою вимогою споживача. Проте ст. 15 «Закону про захист прав споживачів» чітко визначає: «Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги)», тобто своєчасний характер надання інформації має попереджувальний характер.

В ст. 15. Закону України «Про захист прав споживачів» визначається, що на будь-яку продукцію повинна бути надана обов'язкова інформація, яка повинна містити:

- 1) назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- 2) найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
- 3) дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування – про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, в тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;

- 4) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
- 5) позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів;
- 6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- 7) дату виготовлення;
- 8) відомості про умови зберігання;
- 9) гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- 10) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
- 11) строк придатності (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- 12) найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

Інформація доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування. Такими засобами є: маркування товарів; знаки відповідності; екологічне маркування; попереджувальне маркування небезпечних речовин і матеріалів.

**Логістика складського господарства** забезпечує концентрацію запасів, їх зберігання та забезпечення безперебійності та ритмічності постачання роздрібною мережі. Це впливає на рівень торгового обслуговування споживачів. До основних завдань складського господарства належать: розміщення та зберігання товарних запасів; перевірка відповідності якості та кількості отриманих товарів; забезпечення належних умов зберігання товарних запасів, перетворення товарних потоків, забезпечення цілісності упаковки тощо. Реалізація вказаних завдань здійснюється в процесі виконання окремих логістичних операцій, в яких не остання роль належить транспорту.

## Література

1. Язвінська О.М. Історія консюмеризму: Навч. посіб. — 2-ге доп. і перероб. вид. — К.: ВЦ КНТЕУ, 2003. — 364 с.; *Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект* / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. — К.: ВЦ КНТЕУ, 2002. — 312 с.; *Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Баишкатова*. Захист прав споживачів: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. — К.: МАУП, 2007. — 380 с.; *Іваненко Л.М., Язвінська О.М.* Реалізація права споживачів на придбання товару належної якості // *Право України*. — 2003. — № 8. — С. 73–77; *Язвінська О.М.* Консьюмерський Інтернаціонал або глобальна організація захисту інтересів споживачів // *Наук. світ*. — 2003. — № 7. — С. 18–19; *Вона ж.* Формування системи захисту прав споживачів в Україні // *Юрид. Вісник України*. — 2003. — № 49. — С. 10; № 51. — С. 12; *Вона ж.* Історичні традиції та передумови виникнення консюмеризму в Україні // *Гуман. науки і сучасність*. — Вип. 5. — К.: ВЦ КНТЕУ, 2004. — С. 181–193; *Вона ж.* Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // *Юрид. Україна*. — 2004. — № 2. — С. 55–62; *Вона ж.* Чи потрібне маркування генетично модифікованих продуктів? // *Юрид. Вісник України*. — 2004. — № 4. — С. 9–10; *Вона ж.* Консьюмерський контроль за дотриманням правил торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами // *Управління проектами. Системний аналіз і логістика: Наук. журн.* — К., НТУ. — 2006. — № 3. — С. 323–329; *Вона ж.* Консьюмерське сприйняття сучасної філософії якості // *Вісн. НТУ*. — Вип. 15.: В 2-х част. — Част 2. — К.: НТУ, 2008. — 420 с. — С. — 344–351; *Язвінська О.М., Дудник О.С.* Технічне регулювання як дієвий засіб підвищення якості та безпеки автомобільного обслуговування // *Вісн. НТУ*. — Вип. 17.: В 2-х част. — Ч. 1. — К.: НТУ, 2008. — 408 с. — С. 83–91 та ін.
2. Див.: *Салухіна Н.Г., Язвінська О.М.* Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с. — С. 40–44, 73–79.
3. Див.: *Дмитриченко М.Ф., Левковець П.Р., Ткаченко А.М.* та ін. Транспортні технології в системах логістики: Підручник. — К., 2007. — 676 с.; *Кладченко А.Ю.* Вдосконалення вітчизняної логістики перевезень // *Управління проектами, системний аналіз і логістика: Наук. журн.* — Вип. 4. — К.: НТУ, 2007 та ін.