

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЮРИДИЧНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

RAW REGULATION OF LEGAL RESPONSIBILITY FOR VIOLATION OF CONSUMER RIGHTS: PERSPECTIVES OF DEVELOPMENT

Менів Л.Д.,
к.ю.н., доцент,
доцент кафедри цивільного права та процесу
Університет державної фіскальної служби України

Стаття присвячена висвітленню окремих питань юридичної відповідальності за порушення прав споживачів. Автор акцентує увагу на проблемних питаннях реалізації юридичної відповідальності за порушення прав споживачів та на перспективах її розвитку. Обґрунтовується, що цивільно-правова відповідальність за порушення прав споживачів є одним із найефективніших способів боротьби з такими правопорушеннями. Вона має стати найважливішим інструментом захисту прав споживачів. Сфера застосування цивільно-правової відповідальності набагато ширша, ніж будь-якої іншої юридичної відповідальності, а її форми та види дають можливість споживачу захистити свої порушені права.

Ключові слова: споживач, права споживачів, цивільно-правова відповідальність за порушення прав споживачів, відшкодування збитків, неустойка, відшкодування моральних збитків.

Статья посвящена освещению отдельных вопросов юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Автор акцентирует внимание на проблемных вопросах реализации юридической ответственности за нарушение прав потребителей и на перспективах ее развития.

Обосновывается, что гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей является одним из самых эффективных способов борьбы с такими правонарушениями. Она должна стать важнейшим инструментом защиты прав потребителей. Сфера применения гражданско-правовой ответственности гораздо шире, чем любой другой юридической ответственности, а ее формы и виды дают возможность потребителю защитить свои нарушенные права.

Ключевые слова: потребитель, права потребителей, гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей, возмещение убытков, неустойка, возмещение морального ущерба.

The article is devoted to the coverage of separate issues of legal responsibility for violation of consumer rights. The author focuses on problematic issues of realization of legal responsibility for violation of consumer rights and prospects of its development.

It is grounded that civil liability for violating consumer rights is one of the most effective ways of combating such offenses. It should become the most important tool for consumer rights protection. The scope of civil liability is much wider than any other legal responsibility, and its forms and types allow the consumer to protect his violated rights.

Every citizen of our country almost every day becomes a consumer. The protection of his rights must be one of the priorities of our state. But, unfortunately, it should be noted that today the violation of consumer rights is a phenomenon quite widespread. And in a difficult economic situation in the country, a permanent moratorium on business inspections, the tendency to fill the consumer market with poor quality and dangerous goods has become widespread.

The most widespread procedure for resolving disputes over consumer rights is civil liability. The main feature of a civil offense in relation to a consumer is that, as a result of a socially harmful, unlawful act, it causes damage to its property and personal non-property interests. Therefore, the main purpose of such liability is to compensate the consumer for damage.

The form of civil liability for the violation of consumer rights is the indemnification, payment of a penalty, compensation for non-pecuniary damage.

Unfortunately, neither administrative nor criminal responsibility in modern conditions cannot provide a reliable and effective protection of consumers' rights. Exiting this situation is seen in a significant increase in civil liability.

Therefore, it is the civil liability for violating the rights of consumers to be the most important tool for the protection of their rights, since it aims at not only restoring the property of the consumer, but also punishing the offender.

In addition, the scope of civil liability is much wider than any other legal responsibility, and its forms and types allow the consumer to protect his violated rights. In order to protect consumers' rights, it would be expedient to extend the scope of the grounds for imposing a penalty. The Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights» is to be supplemented with separate articles, which would regulate relations on damages, payment of a penalty, compensation of moral harm to consumers. This article should, in particular, provide for the full grounds, criteria, order, size, procedure for such reimbursement.

Key words: consumer, consumer rights, civil liability for violation of consumer rights, indemnification, forfeiture, compensation for moral damage.

Постановка проблеми. Кожен громадянин нашої держави практично щодня стає споживачем. Захист його прав має бути одним із пріоритетних напрямків діяльності нашої держави. Але, на жаль, слід констатувати, що сьогодні порушення прав споживачів є явищем досить розповсюдженим.

В умовах складної економічної ситуації в країні, перманентного мораторію на проведення перевірок бізнесу, широкого розмаху набула тенденція наповнення споживчого ринку неякісними та небезпечними товарами. Відсутній контроль держави сприяє розвитку недобросовісної конкуренції, яка реалізує продукцію низької якості [1].

За даними Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, у 2016 році перевірено понад 3 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист

прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порушення встановлені у 30,1% перевіреної кількості. Всього в ході перевірок виявлено понад 1,2 тис. видів порушень, у тому числі (у відсотках від всіх виявлених порушень): відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 75,8%; реалізація товару, строк придатності якого минув – 8,9%; відмова споживачу в реалізації його прав, установлених Законом України «Про захист прав споживачів» при придбанні неякісного товару, обміну якісного товару, надання послуги – 3,3%; виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів, – 2,7%; створення перешкод службовій особі в проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів

обслуговування – 1,9%; обмеження або відмова в реалізації прав споживачів, установлених частиною другою статті 17 Закону України «Про захист прав споживачів» щодо використання електронних платіжних терміналів – 4,7%; порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – 1,6%; невиконання або несвочасне виконання припису про усунення порушень прав споживачів – 0,5% тощо [2].

Це свідчить про нагальну необхідність розроблення та проведення заходів щодо покращення ситуації на споживчому ринку, спрямованих на забезпечення захисту прав споживачів. Такими заходами може бути саме належне законодавче регулювання юридичної відповідальності за порушення прав споживачів, яка залишається дієвим важелем боротьби з правопорушеннями в цій сфері.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням юридичної відповідальності за порушення прав споживачів були предметом дослідження в адміністративному, кримінальному, цивільному праві, зокрема такими науковцями, як В.С. Ващенко, Л.Б. Вяткіна, Ю.Ф. Добромислов, О.В. Зверєва, Л.М. Іваненко, Т.Ю. Кагал, Т.Г. Квятковська, А.Г. Кравченко, Т.М. Ковальчук, Е.Д. Корнілов, С.О. Косінов, Д.П. Лук'янець, В.Ф. Опришко, Г.А. Осетинська, Р.М. Посполітак, А.В. Рабінович, М.С. Циганков, О.М. Язвінська та ін.

Безперечно, наукові праці названих учених мають важливу наукову і практичну цінність. Але існування значної кількості дискусійних теоретичних і практичних питань щодо юридичної відповідальності за порушення прав споживачів обумовлюють необхідність дослідження обраної теми.

Метою цієї статті є подальше розкриття особливостей застосування заходів юридичної відповідальності за порушення прав споживачів.

Виклад основного матеріалу. Загальний перелік порушень прав споживачів наведений у Законі України «Про захист прав споживачів». Це, зокрема: вчинення будь-яких дій, які порушують права споживача на належну якість продукції та обслуговування (ст. 8, 9, 10 Закону); вчинення будь-яких дій, які порушують права споживача на безпеку продукції (ст. 14 Закону); ненадання споживачу необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця) (ст. 15 Закону); порушення прав споживачів у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями та на відстані (ст. 12, 13 Закону); включення в договір зі споживачем умов, які є несправедливими (ст. 18); нечесна підприємницька практика по відношенню до споживача (ст. 19) тощо [3]. Необхідно підкреслити, що склади порушень прав споживачів передбачені і в інших нормативно-правових актах, зокрема в Законі України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [4], Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження порядку порядку провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» [5], Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» [6] тощо.

Найбільш детально виписані заходи юридичної відповідальності за порушення прав споживачів у Законі України «Про захист прав споживачів» [3], який передбачає застосування адміністративної, кримінальної, цивільно-правової відповідальності, а також відповідальності суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів у вигляді фінансових санкцій.

Адміністративна відповідальність займає особливе місце у сфері захисту прав споживачів, оскільки вона найчастіше застосовується до осіб, що порушують права споживачів. Підставою застосування адміністративної відповідальності за порушення прав споживачів є однорідна група адміністративних правопорушень – адміністративні правопорушення у сфері законодавства про захист прав споживачів. Ми погоджуємося з думкою А.Г. Кравчен-

ка, що ключове місце в системі адміністративних правопорушень, пов'язаних із забезпеченням прав споживачів, займають правопорушення, склади яких містяться в главах 12 та 13 КУпАП [7]. За вчинення правопорушень у сфері законодавства про захист прав споживачів із закріплених у ст. 24 КУпАП [8] застосовуються тільки такі адміністративні стягнення, як попередження, штраф та конфіскація предметів торгівлі.

Хоча і адміністративно-правовий захист прав споживачів мав би бути безперечно дієвим способом захисту їх прав, оскільки адміністративні санкції застосовуються безпосередньо до правопорушника, однак на практиці він є малоефективним. Наприклад, суми штрафів, які передбачені за порушення правил торгівлі чи надання послуг, коливаються від 1 до 20 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (лише в окремих випадках до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян), тоді як прибутки, отримані в ході правопорушення, є набагато вищими. Таким чином, законодавець створює умови для вчинення вказаного правопорушення, чим і користуються порушники прав споживачів.

Кримінальна відповідальність за порушення прав споживачів передбачена ст. 227 КК України [9]. Кримінальним законом карається умисне введення в обіг (випуск на ринок України) небезпечної продукції, тобто такої продукції, що не відповідає вимогам щодо безпечності продукції, встановленим нормативно-правовими актами, якщо такі дії вчинені у великих розмірах. За такі її передбачений штраф від п'ятисот до тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років.

Вважаємо, що сьогодні на часі посилення кримінально-правової охорони прав споживачів, виходячи із ситуації, що склалася на споживчому ринку.

Поширеною процедурою вирішення спорів між споживачем та продавцем (виробником, виконавцем) є цивільно-правова відповідальність. Головною ознакою цивільного правопорушення по відношенню до споживача є те, що внаслідок суспільно шкідливого, протиправного діяння спричиняється шкода його майновим і особистим немайновим інтересам. Тому основна мета такої відповідальності – відшкодування заподіяної шкоди споживачу.

Формою цивільно-правової відповідальності за порушення прав споживачів є відшкодування збитків, сплата неустойки, відшкодування моральної шкоди.

Так, споживач згідно з нормами Закону України «Про захист прав споживачів» має право вимагати йому відшкодування збитків у наступних випадках: 1) якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим (п. 1 ст. 10); 2) якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору (п. 2 ст. 10); 3) у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи (п. 3 ст. 10); 4) за наявності в роботі (послугі) істотних недоліків (п. 4 ст. 10); виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції (п. 5 ст. 14); 5) якщо надання недостовірної інформації суб'єктом господарської діяльності про послугу або виконавця спричинило: набуття споживачем продукції за відсутністю в неї необхідних споживачеві властивостей; неможливість використання придбаної продукції за призначенням, а необхідна інформація не була надана у відповідний (не більше 1 місяця) строк; нанесення збитків природним об'єктам, що знаходяться у власності споживача при нанесенні шкоди життю, здоров'ю або майну споживача (п. 7 ст. 15); якщо в результаті застосування умов договору,

що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, вони повинні відшкодуватися винною особою в повному обсязі; споживач має право на відшкодування збитків, завданих йому виробником (виконавцем, продавцем), у зв'язку з використанням останнім переваг свого становища у виробничій чи торговельній діяльності (п. 9. Ст. 18).

Однак у Законі України «Про захист прав споживачів» не передбачено, в який спосіб має визначатись розмір завданих збитків споживачу.

У Цивільному кодексі України передбачено, що при порушенні зобов'язальних правовідносин збитки визначаються з урахуванням ринкових цін, які існували на день добровільного задоволення боржником вимоги кредитора в місці, де зобов'язання має бути виконане, а якщо вимога не була задоволена добровільно – в день пред'явлення позову, якщо інше не встановлено договором або законом. Суд може задовольнити вимогу про відшкодування збитків, беручи до уваги ринкові ціни, що існували на день ухвалення рішення (ст. 623) [10]. Однак у ЦК України поняття «ринкова ціна» не передбачено.

Згідно з п. 1.2 Методики визначення суми завданих замовниками збитків у разі недотримання ними вимог чинного законодавства під час здійснення закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти, затвердженій рішенням Міжвідомчої комісії з питань державних закупівель від 21 серпня 2007 р. № 01/12рш, ринковою є ціна, сформована під впливом попиту та пропозиції на товар, послугу, роботу в умовах конкурентного ринку [11].

Відповідно до п. 16 постанови Пленуму № 5 [12] при визначенні розміру збитків, заподіяних неповерненням (втратою, пошкодженням) майна, суди мають виходити з його роздрібною ціною в торговельних організаціях даної місцевості (з урахуванням зносу), або з оцінки, зробленої самим споживачем чи погодженої сторонами при укладенні договору. Проте якщо вартість майна, визначена в такому порядку, на час вирішення спору не відповідає дійсній, або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені можливості доводити в суді дійсну вартість неповернутого, втраченого чи пошкодженого майна.

Отже, при визначенні розміру збитків, завданих споживачу, «ринкова ціна» може визначатися відповідно до вищезазначеної методики.

Законодавство про захист прав споживачів передбачає не лише стягнення збитків за порушення прав споживачів, а й встановлює таку форму відповідальності, як неустойка.

Цивільно-правова відповідальність за порушення прав споживачів у вигляді неустойки передбачена у Законі України «Про захист прав споживачів». На жаль, у Законі лише в окремих випадках законодавець надає споживачеві право застосувати до порушника санкцію у формі неустойки (ст. 8, 10, 12): за кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару (п. 9 ст. 8); у разі, коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством; у разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення (п. 5 ст. 10); якщо протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію в разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей (п. 9 ст. 12).

На нашу думку, доцільно, щоб у споживчому законодавстві була передбачена широка система неустойок за порушення прав споживачів. А виходячи з того, що в Законі України «Про захист прав споживачів» є чимало правових норм, за порушення яких не передбачено жодної юридичної відповідальності, передбачити в таких випадках стягнення неустойки було б на часі. Це, зокрема, в таких випадках, як порушення вимог щодо обчислення гарантійних термінів (ст. 7 Закону); обмеження прав споживачів на вільний вибір товарів і послуг, примушування споживача придбавати товари і послуги неналежної якості або непотрібного йому асортименту (ч. 2 ст. 17 Закону); відмова продавця (виконавця) у визначений Законом термін провести експертизу товару (роботи, послуги) для визначення причини втрати його якості (ч. 4 ст. 17 Закону); невиконання вимог Закону щодо доставки великогабаритних товарів і товарів вагою понад 5 кг на експертизу (ремонт) за рахунок продавця (виробника) (ч. 5 ст. 8 Закону); невиконання вимог та положень законодавства щодо обміну товару належної якості (ст. 9 Закону); порушення принципу рівності сторін договору, учасником якого є споживач (ст. 21 Закону); ціну продукції визначено неналежним чином (ст. 21 Закону); документи, які підтверджують виконання договору, учасником якого є споживач, своєчасно не надано споживачу (ст. 21 Закону).

Як справедливо зазначають деякі вчені, неустойка є найбільш зручним для споживача способом компенсації своїх втрат, оскільки для стягнення неустойки немає необхідності доводити наявність збитків, а достатньо лише довести факт невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків суб'єктом господарської діяльності (виконавцем) [13].

Одним із найбільш проблемних цивільно-правової відповідальності є питання відшкодування моральної шкоди. Не втрачає своєї актуальності дана проблема і у сфері захисту прав споживачів.

У п. 2 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» лише зазначається, що при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання про відшкодування моральної шкоди. Однак Законом України «Про захист прав споживачів» не розроблений механізм відшкодування моральної шкоди. Тому актуальним залишається на сьогодні питання визначення критеріїв оцінювання моральної шкоди споживача, підстав, форми та розміру її відшкодування.

При винесенні рішення про задоволення вимог споживача суд спирається й на інші положення Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема на п. 5 ст. 4, яка наділяє споживача правом на відшкодування моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством.

Недоліком пункту 5 статті 4 Закону «Про захист прав споживачів», на нашу думку, є те, що закон допускає відшкодування моральної шкоди споживачу лише у випадку завданої йому шкоди внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції). Також на даний час розмір компенсації моральної шкоди споживачу може бути встановлений тільки судом (п. 2 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів»).

У пункті 3 Постанови Пленуму Верховного Суду України № 4 від 31 березня 1995 року «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» визначається, що під «моральною шкодою» слід розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб [14].

Не менш важливою проблемою у сфері відшкодування моральної шкоди за порушення прав споживачів є оцінка розміру відшкодування. На жаль, сьогодні не існує офі-

ційно затвердженої методики оцінки розміру моральної шкоди у разі порушення прав споживачів. Тому, на нашу думку, доцільно було б встановити хоча б мінімальні норми компенсації моральної шкоди споживачам, щоб забезпечити єдиний підхід до його відшкодування.

Вважаємо, що в Законі України «Про захист прав споживачів» мали б бути більш чітко врегульовані відносини стосовно відповідальності за порушення прав споживачів і, зокрема, такий найбільш складний її вид, як відповідальність за завдання моральної (нематеріальної) шкоди споживачеві.

На жаль, ані адміністративна, ані кримінальна відповідальність у сучасних умовах не здатні забезпечити надійний та ефективний захист права споживачів. Вихід із цього становища вбачається в істотному посиленні цивільно-правової відповідальності. Законодавства деяких зарубіжних країн пішли саме цим шляхом.

Наприклад, у Законі «Про захист прав споживачів» республіки Білорусь передбачено окрему главу 2 «Цивільно-правова відповідальність за порушення прав споживачів», в якій передбачено аж 5 статей (ст. 15-19 Закону), які визначають порядок застосування відповідальності. Ці статті Закону ґрунтовно регулюють порядок відшкодування збитків, сплати неустойки та відшкодування моральної шкоди споживачу в разі порушення його прав. Наприклад, у Законі передбачено окрему статтю про відшкодування моральної шкоди споживачу. Так, відповідно до статті 18 Закону компенсація моральної шкоди, заподіяної споживачеві внаслідок порушення виробником (продавцем, постачальником, представником, виконавцем, ремонтною організацією) прав споживача, передбачених законодавством, здійснюється заподіювачем шкоди за наявності його провини, якщо інше не передбачено законодавчими актами. Компенсація моральної шкоди здійснюється незалежно від того, підлягає відшкодуванню майнових збитків чи ні. Компенсація моральної шкоди здійснюється в грошовій формі. Розмір компенсації моральної шкоди

визначається судом залежно від характеру заподіяних споживачеві фізичних і моральних страждань, а також від ступеня вини заподіювача шкоди в разі, коли його вина є підставою для відшкодування шкоди. При визначенні розміру компенсації моральної шкоди повинні враховуватися вимоги розумності і справедливості. Характер завданих споживачеві фізичних і моральних страждань оцінюється судом з урахуванням фактичних обставин, при яких була заподіяна моральна шкода, та індивідуальних особливостей споживача [15].

Відповідно до ст. 16 Закону «Про захист прав споживачів» республіки Казахстан споживач має право на відшкодування збитків (шкоди), заподіяних його життю, здоров'ю та (або) майну внаслідок конструктивних, рецептурних або інших недоліків товару (роботи, послуги), в повному обсязі. Право вимагати відшкодування збитків (шкоди), заподіяних внаслідок недоліків товару (роботи, послуги), визнається за будь-яким споживачем незалежно від провини продавця (виробника, виконавця) і від того, чи перебував він з ним в договірних відносинах чи ні [16].

Висновки. Тому саме цивільно-правова відповідальність за порушення прав споживачів має стати найважливішим інструментом захисту їх прав, адже вона має за мету не тільки поновити майновий стан споживача, а й покарати правопорушника. Крім того, сфера застосування цивільно-правової відповідальності набагато ширша, ніж будь-якої іншої юридичної відповідальності, а її форми та види дають можливість споживачу захистити свої порушені права. З метою захисту прав споживачів доцільно було б розширити коло підстав застосування неустойки. Закон України «Про захист прав споживачів» необхідно доповнити окремими статтями, які здійснювала б регламентацію відносин із відшкодування збитків, сплати неустойки, відшкодування моральної шкоди споживачам. У цій статті слід, зокрема, передбачити повністю підстави, критерії, порядок, розмір, процедуру такого відшкодування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Права споживачів: стан і перспекти. URL: <http://blogs.korrespondent.net/blog/events/3827171/>.
2. Інформація щодо діяльності територіальних органів Департаменту захисту споживачів Держпродспожислужби у сфері захисту прав споживачів за 2016 рік. URL: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontrol_U_Sferi_Vnutrishnoj_Torgivli/.
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 № 3161-15. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>
4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 04.04.2018 №771/97-вр 771/97-вр. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.
5. Про затвердження порядку порядку провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів: Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 833. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF>.
6. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF>.
7. Кравченко А.Г. Адміністративно-правове регулювання в сфері забезпечення прав споживачів в Україні: автореф. канд. юрид. наук: 12.00.07. Х., 2010. С. 18.
8. Кодекс України про адміністративні правопорушення редакція від 06.02.2018 № 80731-10. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>.
9. Кримінальний кодекс України редакція від 07.03.2018 № 2341-14. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2341-14>.
10. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
11. Методика визначення суми завданих замовниками збитків у разі недотримання ними вимог чинного законодавства під час здійснення закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти: Рішення Міжвідомчої комісії з питань державних від 21 серпня 2007 р. № 01/12рш. URL: <http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/publish/article/41368;jsessionid>.
12. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного суду України № 5 від 12.04.96. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v00>.
13. Шевчук С.С., Бычко М.А. Хоменко М.А. Защита прав потребителей: Учеб. Пособие. Ставрополь, 2001. С. 200.
14. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової шкоди): Постанова Пленуму Верховного суду України № 4 від 31.03.1995. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>.
15. Закон «Про захист прав споживачів» Республіки Білорусь від 9 января 2002 г. № 90-3. URL: <http://www.pravo.by/webnpa/text.asp?>
16. Закон «Про захист прав споживачів» Республіки Казахстан від 4 травня 2010 р. № 274-IV. URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30661723.