



(Міжнародний фонд "Відродження")

**СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ,
інформування громадськості та реалізації відповідальності порушників законних прав
споживачів як інструменту підвищення впливу євроінтеграційних змін на просування
реформи системи захисту прав споживачів та розвиток внутрішнього ринку України**
(анотація, повну версію можна отримати у авторів проекту)

Наталя Бородачова, Лариса Старікова, Сергій Щербина

Актуальність проекту

Система розгляду скарг споживачів з відкритим інформуванням громадськості та реалізацією забезпеченням неухильної відповідальності порушників законних прав споживачів конче необхідна не лише споживчій спільноті України, а й представникам державної влади та бізнесу. Адже некерований споживчий ринок став перешкодою для відродження економіки, який в умовах поширення нечесної конкуренції та зневаження законних прав споживачів не здатний до розвитку.

В Україні недооцінена роль споживача як головного фігуранта ринку та інвестора національної економіки; відсутня система реагування та відповідальності за порушення прав споживачів попри наявність стратегічних та законодавчо-нормативних документів. Незахищеність та безпорадність споживачів набула масового характеру. Такий незадовільний стан справ тісно пов'язаний із поширенням недобросовісної конкуренції, недоліками ринкового нагляду та контролю, слабкістю державного захисту прав споживачів.

Міністерство економічного розвитку та торгівлі України поділяє та підтримує позиції споживчої громадськості та відповідного експертного кола щодо важливості створення національної системи розгляду скарг споживачів, наближеної до відповідної системи ЄС. Тому підтвердження – подання від МЕРТ колективної заявки щодо даної тематики в рамках програми ЄВРОЛАБ, що фінансується Федеральним Урядом Німеччини.

Всеукраїнська федерація споживачів «ПУЛЬС» є членом РГЗ УС ПГС та РГ2 УНП ФГС СхП.

Серед пріоритетів «Східного партнерства» - Платформа «Економічний розвиток та ринкові можливості». Зокрема діяльність РГ2 «Економічна інтеграція та конвергенція з політикою ЄС» з акцентом на сферу торгівлі спрямована на розвиток ринку, що з позицій ЄС неможливе без ефективного захисту прав та врахування інтересів споживачів.

Платформа громадянського суспільства Україна-ЄС зорієнтована на реалізацію Угоди за активної участі громадянського суспільства та розробки рекомендацій відповідним органам влади. У цьому руслі РГ3 «Економічна співпраця, зона вільної торгівлі, транскордонне співробітництво» також включає сферу захисту прав споживачів як суттєвий компонент двосторонньої Угоди.

Проект спрямований на реалізацію на практиці норм Статті 6 та Статті 417 про наближення внутрішніх політик України та ЄС у сфері захисту прав споживача, норм Глави 20 Розділу У "Захист прав споживача" і опосередковано та інституційно – всього масиву норм Розділу IV "Торгівля і питання, пов'язані з торгівлею", у тому числі Глави 3 "Технічне регулювання" та Глави 4 "Санітарні та фітосанітарні заходи" Угоди про асоціацію.

Діяльність в рамках проекту також відповідає Пріоритету I: "Економічний розвиток та ринкові можливості", напрям 8 "Імплементация ГВЗВТ" Платформи громадянського суспільства Східного партнерства.



Діяльність в межах проекту

Створити за прикладом ЄС ефективно діючу систему розгляду скарг споживачів, інформування широкого загалу про процедури звернень споживачів, права яких порушено, розгляд та відповідні результати реагувань, включаючи відповідальність порушників законодавства і компенсації споживачам; розвивати діалог з владою, створюючи дієвий механізм державного захисту прав споживачів.

Очікувані результати

Кінцевим продуктом буде електронна система розгляду скарг (наприклад, у соціальних мережах, системі мобільного зв'язку тощо), через яку споживач зможе на основі доступності та прозорості оперативно повідомляти про порушення його прав.