

СЕКЦІЯ 2 МЕХАНІЗМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

ДЕРЖАВНІ ГАРАНТІЇ СПОЖИВАЧІВ У ЦИФРОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ПРОБЛЕМИ І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ

STATE GUARANTEES OF CONSUMERS IN THE DIGITAL ENVIRONMENT: PROBLEMS AND DEVELOPMENT PROSPECTS IN UKRAINE

Стаття присвячена дослідженню державних гарантій споживачів у цифровому середовищі в Україні, з фокусом на виявленні проблем та перспектив розвитку. Викладено основні проблеми, такі як кібербезпека, захист персональних даних, якість цифрових товарів та інформованість споживачів. Запропоновано ряд перспективних рішень, включаючи удосконалення законодавства, інформаційні кампанії та стимулювання саморегулювання бізнесу. Визначено, що підвищення обізнаності та забезпечення безпечного та захищеного цифрового середовища для споживачів в Україні. Досліджено ключові проблеми, з якими зіштовхуються споживачі в цифровому середовищі, а саме, кібербезпеку та захист персональних даних. Зростання кількості кібератак і порушень безпеки в цифровому просторі ставить під загрозу приватність і фінансові активи користувачів. Виявлено проблему недостатньої якості цифрових товарів та послуг, яка може призвести до несправедливих угод та незадовільного досвіду для споживачів. Ця проблема стає особливо актуальною в умовах швидкого розвитку цифрових технологій та зростання кількості онлайн-торгівлі. Крім того, стаття звертає увагу на проблему недостатньої інформованості споживачів про їхні права у цифровому середовищі. Багато користувачів не мають достатньої інформації про захист своїх прав під час взаємодії з цифровими продуктами та послугами, що може призвести до вразливості та некоректної поведінки. З'ясовано ряд перспективних рішень для покращення захисту прав споживачів у цифровому середовищі. Серед них - удосконалення законодавства, що регулює захист даних та прав споживачів, забезпечення високої кібербезпеки та ефективного контролю за дотриманням норм, проведення інформаційних кампаній для підвищення обізнаності споживачів про їхні права та застосування інноваційних технологій у цифрових продуктах та послугах. Підкреслено, що має на меті сприяти створенню стабільного та безпечного цифрового середовища для споживачів в Україні, що, в свою чергу, сприятиме розвитку цифрової економіки та підвищенню якості життя населення. Передбачається, що застосування рекомендованих рішень допоможе забезпечити захист прав споживачів та впорядковане функціонування цифрового ринку в Україні.

Ключові слова: державні гарантії, споживачі, цифрове середовище, проблеми, пер-

спективи, законодавство, кібербезпека, персональні дані.

The article is devoted to the study of state guarantees of consumers in the digital environment in Ukraine, with a focus on identifying problems and prospects for development. Key issues such as cyber security, personal data protection, quality of digital goods and consumer awareness are outlined. A number of promising solutions have been proposed, including improvement of legislation, information campaigns and stimulation of business self-regulation. It was determined that raising awareness and providing a safe and secure digital environment for consumers in Ukraine. The key issues facing consumers in the digital environment are explored, namely cyber security and personal data protection. The growing number of cyberattacks and security breaches in the digital space puts users' privacy and financial assets at risk. The problem of insufficient quality of digital goods and services has been identified, which can lead to unfair deals and an unsatisfactory experience for consumers. This problem becomes especially relevant in the conditions of the rapid development of digital technologies and the growth of the number of online trade. In addition, the article draws attention to the problem of insufficient awareness of consumers about their rights in the digital environment. Many users do not have sufficient information about protecting their rights when interacting with digital products and services, which can lead to vulnerability and inappropriate behavior. A number of promising solutions for improving the protection of consumer rights in the digital environment have been identified. Among them are the improvement of legislation regulating the protection of data and consumer rights, ensuring high cyber security and effective control over compliance with norms, conducting information campaigns to increase consumer awareness of their rights, and the use of innovative technologies in digital products and services. It is emphasized that it aims to contribute to the creation of a stable and safe digital environment for consumers in Ukraine, which, in turn, will contribute to the development of the digital economy and increase the quality of life of the population. It is assumed that the application of the recommended solutions will help ensure the protection of consumer rights and the orderly functioning of the digital market in Ukraine.

Key words: state guarantees, consumers, digital environment, problems, prospects, legislation, cyber security, personal data.

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/ptm2663-5240-2023.36.3>

Бобось О.Л.

здобувач наукового ступеня доктора наук з публічного управління та адміністрування, головний спеціаліст відділу прикордонного інспекційного контролю «Бориспіль»
Північне міжрегіональне головне управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів на державному кордоні

Постановка проблеми. З появою цифрових технологій і віртуального простору виникають нові ризики та загрози для прав споживачів, які вимагають уваги держави та бізнесу. Споживачі можуть стикатися з проблемами кібербезпеки, порушенням прав на приватність та захист персональних даних, недостатньою якістю цифрових товарів та послуг, а також недостатньою інформованістю про свої права у цифровому середовищі. Отже, ці проблеми можуть призвести до негативних наслідків для споживачів, таких як фінансові втрати, крадіжка особистої інформації, порушення прав на інтелектуальну власність та незадовільні цифрові послуги. Однак відсутність чітких законодавчих норм та контролю може призвести до безкарності для порушників.

Необхідно вирішувати ці проблеми шляхом створення ефективних державних гарантій, розробки та удосконалення законодавства, забезпечення високої кібербезпеки та захисту персональних даних, підвищення інформованості споживачів та сприяння впровадженню інноваційних рішень для покращення якості та безпеки цифрових товарів та послуг. Тільки таким чином можна забезпечити стале та безпечне цифрове середовище для споживачів в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі державної гарантії споживачів у цифровому середовищі: проблеми і перспективи розвитку в Україні досліджували такі науковці, як: О. Гайдукова, Н. Ільків, М. Долинська, Л. Прокопенка та інші.

Мета статті. Мета статті полягає в розкритті проблем, пов'язаних із державними гарантіями споживачів у цифровому середовищі в Україні, та наданні перспективних рішень для покращення захисту прав споживачів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Державні гарантії споживачів у цифровому середовищі в Україні стають все більш актуальними, оскільки цифрові технології швидко розвиваються і впливають на всі аспекти життя громадян. Особливо це стосується електронної комерції, цифрових платформ, соціальних мереж, онлайн-послуг, інтернет-банкінгу та інших онлайн-проектів.

Варто наголосити, що разом з перевагами цифрової епохи з'являються й проблеми, що потребують уваги держави та захисту прав споживачів. На думку вченого Л. Меніва [4], слід зазначити основні проблеми:

– *кібербезпека та персональні дані:* цифрова економіка супроводжується загрозами кібербезпеки та зловживанням персональ-

ними даними користувачів. Відсутність належного захисту може призвести до витоку чутливої інформації, шахрайства або крадіжки ідентифікаційних даних;

– *недостатня інформованість споживачів:* багато користувачів не завжди розуміють умови використання цифрових послуг і не читають уважно правила та політику конфіденційності. Це може призводити до недоречного використання сервісів та порушення їх прав;

– *неякісні цифрові товари та послуги:* відсутність фізичного контакту з товаром чи недостатньо докладний опис можуть призвести до незадовільного якості товарів та послуг, що надаються в інтернеті;

– *порушення прав інтелектуальної власності:* цифрове середовище сприяє поширенню піратства, порушенню авторських прав, патентів та інших інтелектуальних власностей;

– *залежність від цифрових технологій:* поширеність цифрових технологій може призвести до залежності від них і зниження захисту прав споживачів, оскільки інші, нецифрові альтернативи можуть бути обмежені або відсутні.

Доречно також визначити основні перспективи розвитку:

– *законодавча база:* для захисту прав споживачів у цифровому середовищі Україні необхідно розробити та впровадити спеціальні закони та нормативні акти, які б регулювали відносини між споживачами та постачальниками цифрових послуг;

– *підвищення освіти:* зростання рівня інформованості споживачів про цифрові права та загрози допоможе зменшити кількість порушень прав споживачів та шахрайства у цифровій сфері;

– *співпраця з бізнесом:* держава повинна сприяти співпраці з бізнесом з метою встановлення стандартів якості та безпеки цифрових товарів і послуг;

– *захист персональних даних:* законодавство має передбачати механізми захисту персональних даних користувачів та належні санкції за їхнє незаконне використання;

– *ефективний контроль:* державні органи повинні забезпечити ефективний контроль за дотриманням прав споживачів у цифровому середовищі та здійснювати заходи щодо покарання порушників;

– *активна позиція споживачів:* підтримка активної позиції споживачів та їхніх об'єднань допоможе захистити їхні права в електронному середовищі [2, с.174].

Отже, розвиток цифрового середовища в Україні повинен ґрунтуватися на захисті прав споживачів, забезпеченні їхньої безпеки та

взаємоповаги між користувачами та постачальниками цифрових товарів і послуг. Це вимагатиме комплексних заходів з боку уряду, бізнесу та самої громадськості для досягнення сприятливих умов для розвитку цифрової економіки в країні.

Варто зауважити, що для досягнення успішного розвитку цифрового середовища та забезпечення державних гарантій споживачів в Україні, можна врахувати наступні аспекти. Розробку та удосконалення законодавства щодо захисту прав споживачів у цифровому середовищі, включаючи права на конфіденційність та захист персональних даних. Підвищення відповідальності за порушення прав споживачів у цифровому просторі та належні санкції для порушників.

Варто забезпечити безпеку і захищеності інформаційних систем та інфраструктури для запобігання кібератакам і витоку даних. Популяризація культури кібербезпеки серед споживачів та постачальників цифрових послуг. Забезпечення доступності і якості інтернет-з'єднання по всій території країни, щоб уникнути цифрового відчуження деяких регіонів. Крім того, створення цифрових платформ і онлайн-сервісів з урахуванням потреб інтернет-користувачів.

Необхідно звернути увагу на розвиток програм освіти для користувачів, що навчаються використовувати цифрові технології та зберігати свої права в онлайн-середовищі. Створенню механізмів підтримки споживачів у вирішенні конфліктних ситуацій з постачальниками цифрових товарів та послуг. Приєднання до міжнародних угод та стандартів з питань захисту прав споживачів у цифровому середовищі, що сприятиме створенню єдиної правової бази та забезпеченню взаємодії з іншими країнами.

Окремо необхідно звернути увагу на стимулювання розвитку інноваційних цифрових продуктів та послуг, які відповідають потребам споживачів та забезпечують їхню безпеку. Крім того, забезпечення конкурентного середовища на ринку цифрових послуг, що сприятиме покращенню якості та доступності послуг для споживачів [5].

Доречно зауважити, що усі ці аспекти взаємодіють між собою і сприяють створенню стійкого та безпечного цифрового середовища для споживачів в Україні. Ключовим є взаємодія держави, бізнесу та громадськості для забезпечення ефективного захисту прав споживачів і забезпечення сталого розвитку цифрової економіки в країні.

Також слід важливо працювати над впровадженням запропонованих рішень і стратегій

для забезпечення державних гарантій споживачів у цифровому середовищі. Для досягнення успіху, необхідно враховувати наступні кроки:

– *впровадження законодавчих змін*: уряд повинен пріоритетно розглянути та затвердити нові законодавчі акти, які регулюють захист прав споживачів у цифровому середовищі та передбачають санкції для порушників. Також важливо удосконалювати існуючі нормативні документи у відповідності до розвитку технологій;

– *створення органів контролю*: необхідно створити або зміцнити органи державного контролю, які мають відповідальність за забезпечення захисту прав споживачів у цифровому середовищі. Ці органи повинні мати необхідні повноваження для проведення перевірок та накладання санкцій на порушників;

– *освіта та інформування споживачів*: розширювати освітні програми та інформаційні кампанії, спрямовані на підвищення обізнаності споживачів про їхні права та безпеку у цифровому просторі. Запровадження курсів з кібербезпеки у школах і навчальних закладах також допоможе підготувати майбутнє покоління користувачів;

– *заохочення бізнесу до впровадження стандартів*: держава може стимулювати бізнес до впровадження стандартів якості та безпеки цифрових товарів та послуг шляхом надання пільг чи підтримки фінансування для компаній, які виконують вимоги до захисту прав споживачів;

– *взаємодія з громадськістю*: важливо включити представників громадськості та неурядових організацій в процес прийняття рішень щодо захисту прав споживачів у цифровому середовищі. Їхні пропозиції та спостереження можуть забезпечити більш ефективні рішення;

– *міжнародне співробітництво*: Україна повинна активно співпрацювати з іншими країнами та міжнародними організаціями для обміну досвідом та участі у створенні глобальних стандартів захисту прав споживачів у цифровому просторі;

– *постійне оновлення стратегій*: технологічні зміни відбуваються дуже швидко, тому необхідно постійно оновлювати стратегії та підходи до захисту прав споживачів у цифровому середовищі для забезпечення їхньої актуальності та ефективності;

– *забезпечення доступу до юридичної допомоги*: важливо забезпечити доступність юридичної допомоги для споживачів, які стикаються з проблемами у цифровому середовищі, та забезпечити можливість ефективно захищати свої права [6, с.151].

Варто підкреслити, що розвиток цифрового середовища в Україні може принести багато переваг, однак важливо пам'ятати про захист прав споживачів як одну із ключових складових успіху цього процесу. Застосування цих заходів допоможе створити стійке та впевнене цифрове середовище, в якому права та інтереси споживачів будуть належним чином захищені.

Отже, регулярний моніторинг і аналіз ситуації щодо захисту прав споживачів у цифровому середовищі допоможе виявляти нові виклики та проблеми та швидко реагувати на них. Засновуючись на зібраних даних, держава може розробляти більш ефективні стратегії та політики. Використання новітніх технологій та інноваційних підходів до захисту прав споживачів допоможе ефективніше вирішувати виникаючі проблеми у цифровому середовищі. Постачальники цифрових послуг можуть створювати кодекси поведінки та саморегулюватись своєю діяльністю для забезпечення більш прозорої та довірливої взаємодії зі споживачами.

Доцільно зазначити, що держава повинна особливо звернути увагу на захист прав дітей, підлітків, осіб з обмеженими можливостями та інших вразливих груп населення у цифровому просторі. Заохочувати компанії до добровільної сертифікації своїх цифрових продуктів та послуг, що дозволить підвищити їх якість та безпеку. Співпраця з великими технологічними компаніями допоможе впроваджувати більш стандарти безпеки та захисту прав споживачів у їхніх продуктах та послугах.

Варто підкреслити, що розробка ефективної системи розв'язання спорів між споживачами та постачальниками цифрових послуг допоможе забезпечити швидке та справедливе вирішення конфліктів. Збільшення зусиль у проведенні навчань, семінарів та курсів з кібербезпеки та прав споживачів у цифровому просторі для всіх верств населення. Запозичення успішних практик та рішень із закордонних країн, які вже успішно впроваджують гарантії споживачів у цифровому середовищі. Захист прав споживачів у цифровому середовищі є постійним процесом, тому важливо постійно вдосконалювати підходи та стратегії відповідно до змін у технологічній сфері [7].

Слід додати, що забезпечення державних гарантій споживачів у цифровому середовищі – це складний процес, який потребує спільних зусиль держави, бізнесу та громадянськості. Тільки взаємодія всіх сторін може забезпечити створення безпечного та захищеного цифрового простору для всіх користувачів.

Виявлена, перша проблема, яка стосується кібербезпеки та захисту персональних даних. Запровадження законодавства та поліпшення контролю над кібератаками можуть допомогти забезпечити вищий рівень захисту даних споживачів. Разом з цим, необхідно збільшити свідомість і освіту щодо кібербезпеки серед населення та залучати міжнародні організації для боротьби з кіберзлочинами.

Існуюча, друга проблема – неякісні цифрові товари та послуги. Тут важливо стимулювати саморегулювання постачальників цифрових товарів та послуг, а також сприяти добровільним сертифікаціям, що підтверджують якість товарів. Це допоможе забезпечити більшу довіру до цифрових продуктів серед споживачів [1].

Третя проблема - недостатня інформованість споживачів, може бути подолана за допомогою розширення освітніх програм та інформаційних кампаній про права споживачів у цифровому середовищі. Залучення громадськості до цих кампаній може підвищити обізнаність населення про захист їхніх прав у цифровому просторі. Четверта проблема стосується порушення прав інтелектуальної власності. Для її подолання необхідно сприяти конкуренції в інноваційній галузі та дотриманню патентних прав, а також впроваджувати законодавчі зміни для захисту інтелектуальних прав. Щоб забезпечити більший захист прав споживачів, слід стимулювати розвиток альтернативних нецифрових варіантів та сприяти цифровій грамотності у населення [3].

Отже, слід додати, що в Україні використання перспектив допоможе створити стійке та безпечне цифрове середовище для споживачів в Україні. Активна робота уряду, бізнесу та громадськості забезпечить захист прав споживачів та сприятиме сталому розвитку цифрової економіки в країні.

Висновок. Проаналізувавши, вищезначене можна дійти висновку, що державні гарантії споживачів у цифровому середовищі є критично важливим аспектом розвитку цифрової економіки в Україні. Перехід до цифрової сфери збільшує ризики для споживачів, пов'язані з кібербезпекою, захистом персональних даних та якістю цифрових товарів та послуг. Однією з ключових перспектив є створення і удосконалення законодавства, що регулює захист прав споживачів у цифровому середовищі, а також контроль за його дотриманням. Освітні програми та інформаційні кампанії допоможуть підвищити обізнаність та свідомість громадян щодо їхніх прав у цифровому просторі. Крім того, важливим є стимулювання саморегулювання та добровільних сер-

тифікацій постачальників цифрових товарів та послуг, що сприятиме забезпеченню якості продуктів та послуг, які користувачі отримують в мережі.

Таким чином, застосування інноваційних технологій, співпраця з технологічними компаніями, а також навчання нового покоління цифрової грамотності є ключовими факторами для забезпечення успішного розвитку цифрового середовища та захисту прав споживачів. Успішне вирішення проблем і реалізація перспектив дозволять забезпечити стале та безпечне цифрове середовище для українських споживачів, що, у свою чергу, сприятиме сталому розвитку цифрової економіки та підвищенню якості життя населення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гайдукова О. О. Теоретичні аспекти поняття електронна торгівля. *Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка"*. № 8, 2019 р. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2019/154.pdf
2. Ільків Н. В., Долинська М. С. Неюрисдикційні форми захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання. ТОВ "Галицька видавнича спілка", 2020 р. С. 174.
3. Кількість абонентів зв'язку. Державна служба статистики України: вебсайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/zv/az/az_u/az0119_u.htm. Дата звернення: 20.07.2023р.
4. Менів Л. Д. Перспективи розвитку законодавства про захист прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 6, 2022р. URL : http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf
5. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. 25 травня 2018 р. URL: <https://consumerhm.gov.ua/774>
6. Прокопенка Л. Л. Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України. м. Дніпро. 2022 р. С. 151.
7. Як будуть блокувати інтернет-магазини згідно з законопроектом про захист прав споживачів. URL: <https://sud.ua/ru/news/publication/216200-yak-budut-blokovati-internet-magazini-zgidno-zakonoproektu-pro-zakhist-prav-spozhivachiv>