



О. Ю. Черняк

молодший науковий співробітник Подільської лабораторії
Науково-дослідного інституту приватного права і підприємництва
Академії правових наук України (м. Хмельницький)

УДК 347.451.031 (477+4)

ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ЗАХИСТ В КОНТЕКСТІ АДАПТАЦІЇ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ДО ЗАКОНОДАВСТВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

У статті досліджено особливості права споживача на захист своїх порушених прав за законодавством України та Європейського Союзу, визначено поняття та зміст права споживача на захист.

В статье исследованы особенности права потребителя на защиту своих нарушенных прав по законодательству Украины и Европейского Союза, определено понятие и содержание права потребителя на защиту.

In the article the features of right for an consumer are investigational an author on defence of the broken rights on the legislation of Ukraine and European Union, a concept and maintenance of right for an consumer is certain on such defence.

Досить часто, здійснюючи свої права, споживач змушений їх захищати від порушення з боку продавців (виробників, виконавців) та інших осіб. Чинне законодавство визначає права споживача, а також встановлює систему, повноваження органів державної влади та громадських організацій, на які покладені функції захисту прав споживачів [1, с. 146]. Але необхідно враховувати, що реалізація соціальних і правових можливостей залежить не тільки від того, яким чином це врегульовано в нормах права, але й від самого споживача, недостатня юридична грамотність якого часто є причиною виникнення спорів і порушення його прав. Наприклад, споживач може не визнавати правомірних вимог продавця (виробника, виконавця), що відмовляється від укладання договору через неможливість виконання вимог споживача без загрози для якості продукції, або погоджуватися з явно неправомірними діями споживача.

Питанням захисту прав споживачів присвячено велику кількість робіт, що обумовлено об'єктивними факторами, зокрема, гостротою проблем, що виникають, колом суб'єктів, інтереси яких є предметом охорони та захисту з боку держави. При цьому слід визначити, що основна маса досліджень присвячені головно коментуванню чинного законодавства [2, с. 687; 3], дослідженню і аналізу окремих проблем [4, с. 76; 5; 6, с. 146–152; 7, с. 790–792; 8, с. 88–96], теоретичні ж аспекти в науковій літературі висвітлені, на наш погляд, недостатньо.

Метою даного дослідження є визначення особливостей цивільно-правового захисту прав споживачів в контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу. На підставі викладеної мети автором поставлено завдання щодо визначення поняття права споживача на захист, визначення специфіки такого захисту за законодавством України та ЄС.

Правова природа захисту в юридичній літературі розглядається по-різному. Розглядаючи вказане питання, А. А. Павлов [9, с. 111–112] висловив, що існуючі точки зору з цього питання в переважній своїй більшості можна звести до таких основних теорій: а) “теорія функції”, яка розглядає захист як загальну функцію, що здійснюється шляхом застосування компетентним органом будь-яких цивільно-правових санкцій [10, с. 39]; б) “теорія засобу”, яка визначає захист як передбачену законом систему засобів для боротьби з правопорушеннями [11, с. 3–10; 12, с. 190; 13, с. 147]; в) “теорія



діяльності”, яка є домінуючою в сучасній доктрині та зводить поняття захисту до діяльності уповноваженого чи компетентного органу по усуненню перешкод на шляху здійснення суб'єктами своїх прав [14, с. 19; 15, с. 61–68].

На думку Р. О. Стефанчука, саме остання теорія є домінуючою і такою, що забезпечує можливість точно встановити підстави та мету захисту, проаналізувати окремі види дій по захисту цивільних прав, а також виявити їх взаємозв'язок та єдність [16, с. 113].

У юридичній літературі й законодавстві зустрічається використання різних термінів: “право на захист”, “захист права”, “захист інтересу”, “охорона права” [17, с. 152–253]. на думку Б. О. Шаблі, найбільш загальним поняттям є “охорона права” [1, с. 146], що охоплює собою всю сукупність засобів, що забезпечують нормальний хід здійснення прав, включаючи заходи не тільки правового, але й економічного, політичного, організаційного й іншого характеру, спрямовані на створення необхідних умов для здійснення суб'єктивних прав [18, с. 240].

На нашу думку, ми можемо визначити *право споживача на захист як сукупність правових способів і засобів, спрямованих на відновлення або визнання прав споживача у випадку їх порушення, оспорення або невизнання.*

Право споживача на захист містить у собі ряд можливостей правоохоронного характеру, здатних гарантувати його суб'єктивне право на всіх етапах його здійснення.

Обсяг конкретних правових можливостей по захисту порушеного права багато в чому визначений особливостями цивільно-правового правового статусу споживача й продавця (виробника, виконавця), а також виду порушеного права й ступеня його порушення. Так, якщо порушено право споживача на продукцію належної якості, останньому надається різний обсяг повноважень залежно від виду виявленого недоліку, аж до розірвання договору в односторонньому порядку й вимоги про відшкодування завданні шкоди при виявленні істотного недоліку.

Відповідно до ст. 26 Закону України “Про захист прав споживачів” [19] (далі — Закон про захист прав споживачів) спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи здійснюють державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів. Таким спеціально уповноваженим органом є Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики [20], що у своєму складі має, зокрема, 27 територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів. Основні завдання управлінь у справах захисту прав споживачів визначені у відповідному Положенні [21].

Говорячи про особливості захисту прав споживачів органами державної влади в Європейському Союзі, необхідно зазначити, що забезпечення виконання законодавства Європейського Союзу є обов'язком держав — членів ЄС: Ст. 10 Угоди про створення ЄС вимагає від держав — членів ЄС здійснювати всі необхідні заходи для забезпечення виконання своїх зобов'язань, що випливають з Угоди. Ринковий нагляд є важливим інструментом забезпечення виконання Директив нового підходу, зокрема, за допомогою заходів перевірки відповідності продукції чинним директивам, застосування заходів для приведення невідповідної продукції у відповідність до вимог, а також застосування санкцій у належних випадках [22].

На особливу увагу заслуговує питання захисту прав споживачів громадськими організаціями. В Україні відповідно до ст. 42 Конституції України [23], Закону про захист прав споживачів та Закону України “Про об'єднання громадян” [24] створено систему та організаційно-правові засади діяльності громадських організацій у сфері захисту прав споживачів.

В Україні існує майже 100 громадських об'єднань та організацій споживачів [25, с. 110]. До яких належать: Українська асоціація споживачів, Українська асоціація якості [26], неурядові об'єднання споживачів (обласні та міські клуби, центри, товариства, асоціації та інші організації споживачів), Українська партія захисту прав споживачів, Союз споживачів України [27], Всеукраїнський прес-клуб споживачів, Благодійний фонд “Інститут споживача”, Українська асоціація рекламистів, Товариство захисту прав споживачів “Закон” [28].

Визначаючи розвиток та поширення таких громадських об'єднань в Європейському Союзі, ми можемо зазначити, що як в Україні, так і в Європейському Союзі діяльність громадських організацій є досить поширеною та дієвою, однак, на нашу думку, вітчизняне законодавство у цій сфері потребує удосконалення задля залишення принципів побудови



та діяльності таких організацій, що застосовувалась ще за часів партійно-командної системи і потребує удосконалення за рахунок досвіду у цій сфері громадських організацій Європейського Союзу.

При виникненні спорів щодо захисту прав споживачів, більшість споживачів неохоче звертаються до офіційних судових органів, особливо, коли вартість предмета спору невисока. Відповідно, у країнах ЄС популярними є альтернативні способи вирішення спорів, які використовуються для вирішення спорів між споживачами та підприємствами. На жаль, в Україні альтернативні способи вирішення спорів щодо захисту прав споживачів є не досить поширеними, тому виникає необхідність дослідження цього питання та надання певних рекомендацій та пропозицій для його забезпечення.

Відповідно, у країнах ЄС популярними є альтернативні способи вирішення спорів, які використовують для вирішення спорів між споживачами та підприємствами. Альтернативні способи вирішення спорів в межах ЄС отримали широке загальноєвропейське визнання; подібні механізми підтримали усі держави — члени ЄС у рамках Європейської мережі споживчих центрів (колишня Європейська позасудова мережа), в тому числі і рекомендаціями стосовно мінімальних стандартів у альтернативних способах вирішення спорів [29]. В Україні існують зародки системи альтернативних способів вирішення спорів через діяльність третейських судів [30]. Такі суди є одним із видів альтернативних способів вирішення спорів; вони розглядають, зокрема, спори між роздрібними продавцями/виробниками та споживачами.

Альтернативні способи вирішення спорів виникли і розвиваються по двох основних напрямках — у рамках діючої судової системи (у публічній сфері), і поза нею (у сфері приватноправового регулювання). Ці два напрями знаходяться в постійній взаємодії, проте, кожен з них має свою специфіку [31, с. 55].

Дослідивши досвід країн СНД щодо альтернативних способів вирішення спорів, ми можемо стверджувати, що така практика присутня і вона дає досить вагомий результат. Так, наприклад, у звіті Національної Ліги споживачів Казахстану за 2008 р. зазначено, що за вказаний період діяльності ліга шляхом здійснення медіації повернула споживачам у досудовому порядку близько 85 млн. тенге (понад 700 тис. доларів), у судовому порядку відшкодовано 453 млн. тенге (3 775 000 доларів) матеріальної шкоди та більше 8 млн. тенге (понад 60 тис. доларів) моральної шкоди [32].

Звичайно, медіацію як альтернативний спосіб вирішення спору не можна вважати панацеєю при вирішенні будь-яких спорів. Посередництво, крім того, може виявитися невідповідною процедурою для деяких сторін і деяких справ. Слід об'єктивно оцінювати можливість медіації, адже посередництво є неефективним, коли медіатор не може змусити учасників спору скористатися посередництвом чи хоча б спробувати це зробити, адже посередництво — добровільний процес, ні одну сторону не можна примусити до посередництва, продовжувати посередництво чи погодитися з його результатом. Але все ж таки медіація може стати реальним інструментом активного впливу на вирішення споживчих конфліктів.

Повертаючись до питань особливостей правового регулювання альтернативних способів вирішення спорів в законодавстві ЄС, необхідно зазначити, що такі способи можуть помітно відрізнятися у різних країнах — членах ЄС.

Європейська Комісія активно підтримує розвиток альтернативних методів розв'язання спорів. Дві рекомендації [33], ухвалені Європейською Комісією, встановлюють критерії якості, які кожна схема альтернативних методів вирішення спорів повинна забезпечувати користувачам. Окрім того, пропозиції, внесені Комісією до Європейської директиви щодо посередництва у громадянських і комерційних справах, спрямовані на забезпечення повноцінних зв'язків між процесом посередництва та судовими процедурами через утворення спільних правил ЄС стосовно ряду ключових аспектів громадянського судочинства.

В 2008 р. ЄС було прийнято понад 62 000 заяв споживачів щодо порушення їх прав, що на 22 % перевищує кількість заяв у порівнянні з попереднім роком. Найбільші проблеми були пов'язані з авіаперевезенням, розважальними послугами, послугами готелів і ресторанів. Число скарг у цих сферах значно зросло, вказавши на необхідність удосконалення правового регулювання цих сфер.

Підсумовуючи, ми можемо зробити висновок, що правове регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів є досить недосконалим. Загальні положення про такі способи, викладені у законодавстві деякою мірою не співпадають із нормами, викладеними у законодавстві щодо захисту прав споживачів і тому потребують проведення у відповідність із обов'язковим застосуванням



практики європейського Союзу у цій сфері.

Згідно з ч. 3 ст. 8 Конституції України її норми є нормами прямої дії, що надає право для звернення в суд для захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина безпосередньо на підставі Конституції України. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин (ст. 64 Конституції). Водночас держава Україна дбає про захист життя та здоров'я її громадян, зокрема й за споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та при наданні послуг. Основним параметром таких продуктів та послуг названо їхню якість (ст. 16 Конституції).

Відповідно до Закону про захист прав споживачів судовий захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист порушених прав.

На сьогодні сформувалися різні форми захисту прав споживачів, при цьому ведучу роль серед них займає судова форма, як універсальна, історично сформована, детально регламентована нормами цивільного процесуального права, що є найбільш ефективною і цивілізованою. Слід зазначити, що багато в чому саме комплексністю законодавства про захист прав споживачів, судовому захистові приділяється ведуча роль у забезпеченні прав споживачів у широкому розумінні. Однак, говорити про ефективний захист прав споживачів можна тільки у випадку коли всім правам споживачів протистоять відповідні обов'язки виробників, виконавців, продавців, при цьому невиконання ними своїх обов'язків є порушенням прав споживачів, і, як наслідок, підставою для звертання споживачів до суду за захистом своїх порушених прав [34].

Судовий порядок захисту цивільних прав, у тому числі прав споживачів встановлює ст. 16 ЦК України. Ч. 3 ст. 8 Конституції України надає право для звернення до суду для захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина. Згідно із ч. 4 ст. 42 Конституції України споживач, права якого порушені, має право звернутися безпосередньо до суду за їхнім захистом, минаючи всі інші інстанції. Як бачимо, мова йде про порушення прав споживача. Порядок і межі застосування конкретного способу захисту цивільного права залежить від змісту охоронюваного суб'єктивного права і характеру його порушення.

Відповідно до ч. 1 ст. 22 Закону про захист прав споживачів захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом, що означає, що будь-яка заінтересована особа має право в порядку, який визначений законом, звернутись до суду із захистом порушеного права або охоронюваного законом інтересу (ст. 3 Цивільного процесуального кодексу України [35]). Таким чином, з позовом про захист прав споживачів можуть звернутись не тільки споживач, але й орган, організація, зазначені в ст. 5 Закону про захист прав споживачів. Такі органи можуть звернутись з позовом про захист не тільки конкретного, але і необмеженого числа споживачів, у випадку, коли виявлені правопорушення, а коло споживачів не встановлено, наприклад продаж контрафактної продукції.

Майже в усіх з перелічених випадків варто також вести мову про необхідність захисту прав необмеженого кола споживачів. Важливість у таких випадках судового захисту необмеженого кола споживачів, на відміну від застосування адміністративно-господарських санкцій [34] полягає, насамперед, в інформуванні споживача про дії суб'єктів господарювання, які можуть заподіяти йому шкоду. При розгляді позову в інтересах необмеженого кола споживачів, суд зобов'язує продавця довести до відома споживачів рішення суду через засоби масової інформації, у встановлений судом термін, із дня вступу рішення суду в законну силу, після чого кожен споживач, чий права були порушені може заявити позов у своїх інтересах. Крім того, така інформація дає можливість споживачеві врахувати її при виборі контрагента в майбутньому. Однак, у випадках, коли санкції законом не передбачені, складно говорити про який-небудь захист прав споживача, крім захисту шляхом встановлення факту порушення (для необмеженого кола споживачів з метою їхнього інформування).

Судовий захист прав споживачів у силу різних факторів не посідає належне вагомe місце в системі правових засобів із захисту прав споживачів, яке йому відведено згідно із законодавством. Поліпшення такої ситуації потребує докладного аналізу практики застосування судами України відповідного законодавства задля виявлення окремих проблем правозастосування [36].

Чинне законодавство України, зокрема, Закон про захист прав споживачів, інші нормативні документи різної юридичної сили, ухвалені на реалізацію положень останнього протягом формування інституту споживчого права зазнавали численних змін, що позначилося на ухваленні судами національної системи правосуддя рішень у



справах про захист прав споживачів.

Протягом 1991–2005 рр. склалась різноманітна практика вирішення справ за позовами про захист прав споживачів, що пояснюється змінами законодавчого регулювання, зокрема, появою спеціальних нормативно-правових актів, набуттям чинності новим ЦК України. Загалом справи про захист прав споживачів вирішували правильно, про що свідчить незначна кількість тих, що їх переглядали суди вищестоящих інстанцій. Водночас у загальній кількості розглянутих цивільних справ протягом аналізованого періоду споживчих було надзвичайно мало, однак відзначено тенденцію до зростання, і протягом 1991–2005 років кількість справ, розглянутих протягом року в судах першої інстанції, збільшилась у 20 разів [36].

31 січня 2006 р. набула чинності нова редакція Закону, що внесла суттєві зміни з урегулювання споживчих відносин в Україні. Судову практику в справах про захист прав споживачів на 2006 рік не узагальнювали й офіційно не коментували. Тому, на підставі проаналізованих автором даних, викладені на сайті Єдиного реєстру судових рішень, ми дійшли до наступних висновків.

Протягом 2008 р. судами загальної юрисдикції було розглянуто 2 490 справ, пов'язаних із захистом прав споживачів, 63 % з яких з них було задоволено частково або повністю. Станом на жовтень 2009 р. було розглянуто 1 620 справ, 85 % з яких було задоволено.

Основними сферами, яких стосувалися розглядувані справи були такі: відшкодування шкоди, завданої неналежною якістю продукції (в даному випадку питання стосувались не тільки неякісних товарів, а й щодо неналежної якості фінансових послуг (надання споживчого кредиту, договорів банківського складу і т.д.)); відшкодування шкоди, завданої повідомленням недостовірної або неповної інформації про продукцію; відшкодування шкоди, завданої неправомірним актом (здебільшого ці справи стосувались визнання недійсними актів про відключення споживачів від постачання теплової та електричної енергії); визнання договорів (або їх частин) недійсними у зв'язку із наявністю несправедливих умов договору та факту нечесної підприємницької практики.

Підсумовуючи усе вищевикладене, слід констатувати, що порівняно з тією ситуацією, що мала місце до прийняття нової редакції Закону про захист прав споживачів, спостерігається позитивна тенденція щодо захисту порушених прав споживачів. Складовими цього є: збільшення кількості громадських організацій, що здійснюють такий захист; поширення серед споживачів тенденції використання альтернативних способів вирішення спорів про захист порушених прав; збільшення кількості звернень до суду для захисту порушених прав, кількості задоволених позовів; наявність у споживача досконалішого механізму захисту своїх прав, що пов'язано із адаптацією законодавства України до законодавства ЄС та відповідного розширенням спектру прав споживача, що підлягають захисту у судовому порядку.

Список використаних джерел

1. *Шабля Б. А.* Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита: Дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Шабля Богдан Александрович ; Омск. гос. ун-тет. — Омск, 1999. — 211 с.
2. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части первой (постатейный) / Под ред. О. Н. Садикова. — М., 1998. — 1124 с.
3. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А. М. Эрделевского. — М., 2002. — 382 с.
4. *Іваненко Л.* Реалізація права споживачів на придбання товару належної якості / Л. Іваненко, О. Язвінська // Право України. — 2003. — № 8. — С. 73–77.
5. *Опрышко В. Ф.* Качество продукции: управление и право / В. Ф. Опрышко. — К. : Вища школа, 1982. — 224 с.
6. *Парамонова А. М.* Компенсация морального вреда, причиненного товаром ненадлежащего качества / А. М. Парамонова // Актуальные проблемы правовой науки. Выпуск 1. — Архангельск : Поморский государственный университет им. М. В. Ломоносова, 2000. — С. 146–152.
7. *Проскурина Е. В.* Информация о товаре как одна из составляющих его качества / Е. В. Проскурина // Российская академия юридических наук. Научные труды. Выпуск 3. Том 1. — М. : Юрист, 2003. — С. 790–792.
8. *Чапкевич Л. Е.* Качество и безопасность потребительских товаров: Эволюция правового регулирования / Л. Е. Чапкевич // Адвокат. — 2005. — № 7. — С. 88–96.
9. *Павлов А. А.* Присуждение к исполнению обязанности в натуре как способ защиты гражданских прав обязательственных правоотношениях / А. А. Павлов. — СПб. : Юридический центр Пресс, 2001. — 203 с.
10. *Илларионова Т. И.* Механизм действия гражданско-правовых охранительных мер : [учеб. пособ.]



- / Т. И. Илларионова. — Свердловск : Изд-во Уральского ун-та, 1980. — 550 с.
11. *Басин Ю. Г.* Защита субъективных гражданских прав / Ю. Г. Басин, А. Г. Диденко // *Юридические науки.* — Алма-Ата, 1971. — Вып. 1. — С. 3–10.
12. *Советское гражданское право* : [учебн.] в 2-х ч. / К. К. Лебедев, В. А. Мусин, Е. А. Поссе и др. / Под ред. В. Т. Смирнова, Ю. К. Толстого, А. К. Юрченко. — Ч. 1. — Л. : Изд-во ЛГУ, 1982. — 296 с.
13. *Сулейменов М. К.* Избранные труды по гражданскому праву / М. К. Сулейменов. — М. : Статут, 2006. — 642 с.
14. *Арефьев Г. П.* Понятие защиты субъективных прав / Г. П. Арефьев // *Процессуальные средства реализации конституционного права на судебную и арбитражную защиту* : Межвуз. темат. сб. — Калинин : Изд-во КГУ, 1982. — С. 17–22.
15. *Сабикенов С.* Некоторые вопросы защиты субъективных прав и охраняемых законом интересов советских граждан / С. Сабикенов // *Проблемы государства и права* : Труды науч. сотр. и аспирантов. — Вып. 9. — М. : ИГП АН СССР, 1974. — С. 61–68.
16. *Стефанчук Р. О.* Особисті немайнові права фізичних осіб у цивільному праві : Дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Стефанчук Руслан Олексійович ; Ін-тут держави і права ім. В. М. Корецького. — К., 2007. — 541 с.
17. *Грибанов В. П.* Пределы осуществления и защиты гражданских прав / В. П. Грибанов. — М. : Изд-во МГУ, 1986. — 411 с.
18. *Гражданское право* : [учебн.] / [Н. Д. Егоров, И. В. Елисеев, А. А. Иванов и др.] ; Под ред. А. П. Сергеева, Ю. К. Толстого. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ТЕИС, 1996. — Ч. 1. — 596 с.
19. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. у редакції Закону України від 01.12.2005 р. // ВВР. — 2006. — № 7. — Ст. 84.
20. Питання Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики : Указ Президента України від 18.03.2003 р. № 225/2003 // ОВУ. — 2003. — № 12. — Ст. 529.
21. Про затвердження Положення про управління у справах захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі : наказ Держспоживстандарту України від 23.06.2009 р. № 229 // ОВУ. — 2009. — № 55. — Ст. 1928.
22. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні: Аналітичний звіт станом на 2007 рік [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.undp.org.ua/cscn/filearea/attachments/ConsumerProtectionReport-ua.pdf>.
23. Конституція України від 26.06.1996 р. із змінами, внесеними Законом України від 08.12.2004 р. № 2222-IV // ВВР. — 1996. — № 30. — Ст. 141; 2005. — № 2. — Ст. 44.
24. Про об'єднання громадян : Закон України від 16.06.1992 р. № 2460-XII // ВВР. — 1992. — № 34. — Ст. 504
25. *Салухіна Н. Г.* Захист прав споживачів : [навч. посіб.] / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, О. І. Башкатова. — К. : МАУП, 2007. — 382 с.
26. [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.uaq.org.ua/>.
27. [Електронний ресурс] — Режим доступу : http://consumerunion.org.ua/news.php?cat_id=3&art_id=449.
28. [Електронний ресурс] — Режим доступу : www.zakon.ukrbiz.net.
29. [Електронний ресурс] — Режим доступу : http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr.
30. Про третейські суди : Закон України від 11.05.2004 р. № 1701-IV // ОВУ. — 2004. — № 23. — Ст. 1540.
31. *Притика Ю. Д.* Теоретичні проблеми захисту прав учасників цивільних правовідносин в третейському суді : Дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Притика Юрій Дмитрович ; Київ. нац. ун-тет ім. Т. Г. Шевченка. — К., 2006. — 623 с.
32. Отчет за 2008 г. Лиги потребителей Казахстана [Електронний ресурс] — Режим доступу : http://potrebitel.kz/static/za_2008_year.html.
33. Providing minimum guarantees for Alternative Dispute Resolution [Електронний ресурс] — Режим доступу : http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr_recommendations_en.htm.
34. *Зверева О. В.* Деякі аспекти судового захисту прав необмеженого кола споживачів / О. В. Зверева // *Часопис Академії адвокатури України.* — 2008. — № 1 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.aau.edu.ua/up/docs/conf141207/zvereva.pdf>.
35. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2003 р. // ВВР. — 2004. — № 40–41, 42. — Ст. 492.
36. *Фролов М. О.* Судовий захист прав споживачів в Україні / М. О. Фролов [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/1e3/ConsumersJudicialProtection-brochure.pdf>.

Рекомендовано до друку кафедрою цивільного права та процесу
Хмельницького університету управління та права
(протокол № 1 від 30 серпня 2009 року)

Надійшла до редакції 19.11.2009
Розглянута редколегією 01.12.2009