

УДК 336.54+352/364
DOI: 10.31733/15-03-2024/2/424-425

Олександр БОБОСЬ
доцент кафедри
публічного адміністрування
Міжрегіональної Академії
управління персоналом,
кандидат ветеринарних наук

ЕТИЧНІ ВИМІРИ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

У сучасному світі захист прав споживачів визнається однією з найважливіших складових соціально-економічного розвитку кожної країни. Споживачі, будучи ключовими учасниками економічного процесу, мають право на якісні товари та послуги, а також на захист від недобросовісних дій виробників та продавців. Публічне управління захисту прав споживачів виступає каталізатором цих процесів, забезпечуючи справедливість, прозорість, ефективність та відкритість у взаємодії між державними органами, бізнесом та споживачами.

На думку вченого А. Лига [2, с.191-196], що публічне управління захистом прав споживачів вимагає врахування різноманітних аспектів, серед яких особливе місце відводиться етичним питанням. Забезпечення справедливості, прозорості, ефективності та відкритості у взаємовідносинах між державними органами, бізнесом та споживачами визначає успішність цього процесу.

Нижче наведено більш детальний огляд ключових аспектів етичних вимірів у публічному управлінні захисту прав споживачів, включаючи справедливість та рівність, прозорість, ефективність та відповідальність, участь громадськості, етику взаємодії з бізнесом та культуру відповідального споживання.

Таблиця 1

Етичні виміри у публічному управлінні захисту прав споживачів

| Аспект | Опис |
|--|--|
| <i>Справедливість та рівність</i> | Публічне управління має забезпечувати рівні умови для всіх споживачів, незалежно від їх соціального стану, релігії, раси, статі або інших особистих характеристик. Рівність перед законом гарантує, що всі споживачі мають однакові права та можливості |
| <i>Прозорість</i> | Державні органи повинні забезпечувати доступну, зрозумілу та достовірну інформацію про права споживачів, процедури розгляду скарг та інші важливі аспекти. Це дозволяє споживачам приймати обґрунтовані рішення та брати активну участь у процесі прийняття рішень |
| <i>Ефективність та відповідальність</i> | Публічні службовці, які відповідають за захист прав споживачів, мають діяти ефективно та відповідально, з метою максимізації результативності своєї діяльності та задоволення потреб споживачів |
| <i>Участь громадськості</i> | Залучення громадськості до процесу прийняття рішень та моніторингу діяльності управління захистом прав споживачів допомагає забезпечити об'єктивність, враховувати різноманітні потреби та думки споживачів |
| <i>Етика взаємодії з бізнесом</i> | Публічні службовці повинні дотримуватися високих етичних стандартів у взаємодії з бізнесом, уникати конфлікту інтересів та будувати взаємовигідні партнерські відносини на основі довіри та прозорості |
| <i>Культура відповідального споживання</i> | Управління захистом прав споживачів також повинне сприяти формуванню культури відповідального споживання серед населення, що включає усвідомлення прав споживача, екологічні аспекти, а також етичне співвідношення між виробниками та споживачами |

Розроблено автором.

Загалом, розглянувши ключові аспекти етичних вимірів у публічному управлінні захисту прав споживачів, можна побачити, що вони відіграють важливу роль у забезпеченні справедливих та ефективних відносин між державними органами, бізнесом та споживачами.

Справедливість та рівність перед законом, прозорість у діяльності державних органів, ефективність та відповідальність публічних службовців, участь громадськості, етична взаємодія з бізнесом та культура відповідального споживання є важливими складовими у забезпеченні захисту прав споживачів.

Ці принципи сприяють побудові довіри між усіма учасниками, сприяють розвитку стійких відносин та сприяють досягненню головної мети – захисту прав споживачів. Ретельне врахування цих етичних аспектів є важливим для створення справедливого та ефективного середовища для всіх учасників економічного процесу.

О. Бурлака [1, с. 28-33] вважає, розглядання цієї теми може включати додаткові такі аспекти:

– *правовий фреймворк та законодавство*: огляд правового середовища, в якому функціонує управління захистом прав споживачів. Це включає аналіз існуючого законодавства, стандартів та політик, які регулюють відносини між споживачами, бізнесом та державою;

– *механізми врегулювання конфліктів*: розгляд системи вирішення суперечок та скарг у сфері захисту прав споживачів, включаючи арбітражні процедури, медіацію та інші методи врегулювання спорів;

– *освітня та інформаційна робота*: важливим елементом управління захистом прав споживачів є освітня та інформаційна робота серед населення. Це включає проведення освітніх кампаній, надання інформації про права та обов'язки споживачів, а також процедури захисту прав;

– *міжнародний аспект*: розгляд управління захистом прав споживачів у міжнародному контексті, зокрема у контексті міжнародних стандартів та конвенцій, співробітництва між країнами у цій сфері тощо;

– *виклики та тенденції*: аналіз сучасних викликів та тенденцій у сфері захисту прав споживачів, таких як цифрові технології, зміни в споживчих уподобаннях, екологічні питання тощо;

– *роль громадських організацій та стейкхолдерів*: важливим аспектом управління захистом прав споживачів є взаємодія з громадськими організаціями, бізнесом, науково-дослідницькими установами та іншими зацікавленими сторонами.

Ці аспекти можуть бути детально проаналізовані та досліджені, щоб отримати більш повний образ сучасного управління захистом прав споживачів та визначити можливості для подальшого розвитку і вдосконалення цієї сфери.

Таким чином, етичні виміри у публічному управлінні захисту прав споживачів є невід'ємною складовою сучасного суспільства, що сприяють побудові справедливих та ефективних відносин між державними органами, бізнесом та споживачами. Забезпечення справедливості, прозорості, ефективності та відкритості у взаємовідносинах має вирішальне значення для підтримки довіри та стабільності у суспільстві. Розглядання етичних аспектів у цій сфері допомагає не лише забезпечити захист прав споживачів, але й сприяє формуванню культури взаємоповаги, відповідальності та етичних стандартів серед усіх учасників економічного процесу. Важливо продовжувати досліджувати та удосконалювати механізми управління захистом прав споживачів з урахуванням етичних принципів, щоб забезпечити справедливість та добробут у суспільстві.

1. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. № 3, 2022 р. С.28-33 URL : http://apnl.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf.

2. Лига А. І. Правові засади державної політики у сфері захисту прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 8, 2023 р. С.191-196 URL : http://www.lsej.org.ua/8_2023/44.pdf.

3. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. 2018 р. URL : <https://consumerhm.gov.ua/774-problemi-zakhistu-prav-spozhyvachiv-v-ukrajini-ta-shlyakhi-jikh-virishennya>.