

ЦИВІЛЬНЕ ТА ГОСПОДАРСЬКЕ ПРАВО І ПРОЦЕС

УДК [346.548+347.45/.47]:366.54:355.01(045)

DOI <https://doi.org/10.32782/klj/2026.1.13>

Боднарчук І. О.,
викладач кафедри господарського, адміністративного
та інформаційного права
Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
ORCID: 0000-0002-8892-5731

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Анотація. У статті всебічно досліджено специфіку правового регулювання та механізмів захисту прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні та враховано загальні виклики, що постають перед суспільством у період збройного конфлікту, зокрема обмеження доступу до товарів, послуг, правової інформації та правосуддя.

В результаті нашого наукового дослідження розкрито особливості застосування чинного законодавства, зокрема положень Конституції України, Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного кодексу України та спеціального законодавства у сфері фінансових послуг, а також проаналізовано складнощі в реалізації прав споживачів, що виникають у зв'язку з воєнними обставинами. До таких складнощів, зокрема, належать недотримання умов договорів, труднощі з поверненням коштів, обміном товарів, а також ускладнення доступу до комунікації з постачальниками послуг та захисту своїх прав у правовому полі.

Крім того, особливу увагу приділено впливу цифрової трансформації на сферу споживчих правовідносин, зокрема розвитку онлайн-торгівлі та електронної комерції. Водночас підкреслено загрози, пов'язані з відсутністю належного правового регулювання цифрових платформ, недостатнім рівнем цифрової грамотності населення, а також правовим вакуумом щодо статусу інтернет-ресурсів і механізмів притягнення їх адміністраторів до відповідальності.

Також у статті обґрунтовано необхідність оновлення нормативно-правової бази з урахуванням сучасних цифрових викликів, забезпечення ефективної координації між органами влади, запровадження інституційних інструментів, таких як споживчий омбудсмен, та формування єдиної стратегії державної політики у сфері захисту прав споживачів у післявоєнний період, що включає цифрову трансформацію, інформування громадян та підтримку вразливих категорій населення.

Отже, нами зроблено висновок, що формування системи захисту прав споживачів в умовах воєнного та післявоєнного періодів має бути невід'ємною частиною національної стратегії економічного відновлення та безпеки, заснованої на принципах людиноцентричності, цифрової доступності, належного інституційного супроводу та правової визначеності.

Ключові слова: права споживача, воєнний стан, цифровізація, електронна комерція, правове регулювання, захист, законодавство, державна політика.

Bodnarchuk I. O. Features of consumer rights protection under martial law

Abstract. The article comprehensively examines the specifics of legal regulation and mechanisms for protecting consumer rights under martial law in Ukraine and takes into account the general challenges facing society during armed conflict, in particular restrictions on access to goods, services, legal information, and justice.

As a result of our scientific research, we reveal the peculiarities of the application of current legislation, in particular the provisions of the Constitution of Ukraine, the Law of Ukraine "On Consumer Protection," the Civil Code of Ukraine, and special legislation in the field of financial services, and analyze the difficulties in the realization of consumer rights arising in connection with military circumstances. These difficulties include, in particular, non-compliance with contract terms, difficulties with refunds and exchanges of goods, as well as complications in communicating with service providers and protecting one's rights within the legal framework.



In addition, special attention is paid to the impact of digital transformation on the sphere of consumer relations, in particular the development of online trade and e-commerce. At the same time, the article highlights the threats associated with the lack of proper legal regulation of digital platforms, the insufficient level of digital literacy among the population, and the legal vacuum regarding the status of Internet resources and mechanisms for holding their administrators accountable.

The article also substantiates the need to update the regulatory framework to take into account modern digital challenges, ensure effective coordination between authorities, introduce institutional tools such as a consumer ombudsman, and form a unified state policy strategy in the field of consumer protection in the post-war period, which includes digital transformation, informing citizens, and supporting vulnerable groups.

Therefore, we conclude that the formation of a consumer protection system in wartime and post-war periods should be an integral part of the national strategy for economic recovery and security, based on the principles of human-centeredness, digital accessibility, adequate institutional support, and legal certainty.

Key words: *consumer rights, martial law, digitalization, e-commerce, legal regulation, protection, legislation, public policy.*

Постановка проблеми. Сучасні соціально-економічні умови, що склалися внаслідок широкомасштабної збройної агресії проти України, істотно вплинули на всі сфери суспільного життя, зокрема й на сферу споживчих правовідносин. У період воєнного стану порушення прав споживачів набули системного характеру через ускладнений доступ до товарів і послуг, порушення договірних зобов'язань, зниження якості обслуговування, зникнення відповідальних суб'єктів із ринку тощо. Водночас, саме в кризових умовах особливої важливості набуває дотримання стандартів захисту прав споживача як елемента забезпечення соціальної справедливості, правової визначеності та довіри до держави.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю оперативного оновлення правових механізмів захисту прав споживачів, з урахуванням викликів воєнного часу: форс-мажорних обставин, функціональних обмежень державних інституцій, нерівного доступу до правосуддя, а також активної цифровізації торгівлі й надання послуг. Проблеми правового вакууму у сфері електронної комерції, обмеженість правового статусу онлайн-платформ, відсутність належних механізмів відповідальності у цифровому середовищі створюють нові загрози для реалізації споживчих прав.

Метою дослідження є всебічне наукове обґрунтування теоретичних і прикладних засад правового регулювання захисту прав споживачів в умовах воєнного стану, з урахуванням трансформацій, спричинених кризовими обставинами, розвитком цифрових

технологій, реформуванням фінансового сектору та потребами адаптації національного законодавства до європейських стандартів. Досягнення цієї мети передбачає аналіз існуючих правових механізмів, виявлення їхніх недоліків в умовах форс-мажорних ситуацій, розробку пропозицій щодо удосконалення законодавства, інституційного забезпечення й практичних підходів до ефективного захисту прав споживачів у надзвичайних умовах, включно з цифровим середовищем.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання захисту прав споживачів активно досліджуються у сучасній правовій науці, про що свідчить наявність значної кількості монографічних праць, наукових статей та публікацій, присвячених різним аспектам цієї проблематики. Зокрема, значний внесок у розвиток теоретико-правових засад захисту прав споживачів зробили такі вчені, як І. Белова, Т. В. Горохова, Ю. І. Крегул, М. С. Муляр, Н. Піцирїя, Г. Б. Яновицька та інші, чії наукові розробки охоплюють питання правового статусу споживача, ефективності механізмів захисту, функціонування органів, відповідальних за захист прав споживачів, а також адаптацію національного законодавства до європейських стандартів у цій сфері. Разом з тим, особливості правового регулювання споживчих правовідносин в умовах воєнного стану, виклики цифрової трансформації, розвиток ринку електронної комерції та використання фінансових технологій у сфері захисту прав споживачів потребують подальшого комплексного осмислення. Сучасна ситуація вимагає оновлення підходів до правозахисної діяльності держави в умовах над-

звичайних обставин та зміни парадигми взаємодії споживача з ринковими суб'єктами в умовах цифровізації.

Виклад основного матеріалу. У сучасній правовій системі України, як і в більшості демократичних держав, передбачено як судові, так і позасудові механізми захисту прав споживачів. Ефективність цієї системи суттєво зростає лише за умов, коли споживач має можливість користуватися всіма доступними засобами захисту у взаємозв'язаному порядку, оскільки ізольоване застосування одного з механізмів часто не дає бажаного результату.

Особливої актуальності проблема захисту прав споживачів набуває в умовах воєнного стану, коли значна частина громадян стикається з обмеженим доступом до правових інструментів, затримками у розгляді справ, а також підвищеним ризиком недобросовісної поведінки з боку суб'єктів господарювання. У таких ситуаціях споживач може спробувати вирішити питання безпосередньо з продавцем або надавачем послуг шляхом подання вимоги про відшкодування шкоди чи усунення порушень, і при цьому дуже часто суб'єкт господарювання вважає за доцільне задовольнити вимоги споживача, аби уникнути додаткових витрат на судовий процес [1].

Однак у випадках, коли досудове вирішення спору є неефективним, державою передбачено інституційний механізм захисту прав споживачів, що базується на положеннях Закону України «Про захист прав споживачів» [2], який регламентує основні права споживачів, встановлює відповідальність виконавців робіт та надавачів послуг, а також визначає специфіку судового захисту та систему державного нагляду у відповідній сфері. У контексті воєнного стану законодавство адаптується до нових викликів через створення тимчасових процедур реагування на порушення прав споживачів, спрощення деяких механізмів звернення до контролюючих органів, а також посилення ролі громадських об'єднань у підтримці постраждалих громадян.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про звернення громадян» [3] та статті 5 Закону

України «Про захист прав споживачів» [2], кожна особа має право звертатися до уповноважених органів з метою захисту своїх прав як споживача. Одним із таких органів є відповідне головне управління у справах захисту прав споживачів, яке реалізує державну політику у сфері нагляду за дотриманням законодавства щодо прав споживачів, до функцій якого належить контроль за обігом тютюнових виробів, регулювання реклами, а також превентивна діяльність щодо шкідливого впливу реклами та продукції на здоров'я громадян.

У сфері фінансових послуг наглядові повноваження, за винятком ринку цінних паперів, належать Національному банку України, що відповідно до положень чинного законодавства України уповноважений розглядати звернення споживачів щодо порушень їхніх прав у сфері небанківських фінансових послуг [4]. Однак при цьому варто зазначити, що, незважаючи на розвиток цифрових технологій, питання повної діджиталізації процедури подачі звернень залишається актуальним та вимагає вдосконалення на законодавчому рівні. Особливої гостроти ці проблеми набувають в умовах воєнного стану, коли доступ до фізичних установ ускладнений або неможливий, а оперативність реагування державних органів на звернення громадян стає критично важливою. У зв'язку з цим постає необхідність розширення електронних сервісів подачі звернень, зокрема через онлайн-платформи, мобільні застосунки чи єдиний державний портал, що сприятиме як збереженню правової безпеки громадян, так і підвищенню довіри до системи державного захисту споживачів [5].

Судовий захист залишається одним із ключових механізмів захисту прав споживачів, особливо в умовах нестабільності, спричиненої воєнним станом. Цей вид захисту реалізується загальними судами згідно з нормами цивільного процесуального законодавства України у порядку позовного провадження. Фізичні особи, які виступають споживачами товарів, робіт або послуг, мають право звернутися з позовом до суду з вимогою про захист своїх прав. Згідно з частиною п'ятою статті 110 Цивільного процесуального

кодексу України, споживачі мають можливість подавати позов не лише за місцем реєстрації відповідача, а й за місцем свого проживання або перебування, а також за місцем вчинення порушення чи виконання відповідного договору [6]. Така норма значно полегшує процес доступу до правосуддя, особливо в контексті внутрішнього переміщення осіб або у випадках, коли через бойові дії люди змушені змінити місце проживання.

Особливості правового регулювання споживчих правовідносин в умовах воєнного стану набувають особливого значення в контексті сучасної правової дійсності, оскільки саме в таких екстремальних умовах найбільш яскраво виявляються існуючі прогалини та недоліки у чинному законодавстві. Зокрема, ці проблеми стосуються не лише зміни умов виконання зобов'язань за договорами, юридичної відповідальності сторін за їх невиконання, а й процедур комунікації між споживачем та суб'єктом господарювання, який є продавцем або виконавцем послуг. Воєнний стан істотно змінює звичні параметри економічної та соціальної взаємодії, зумовлюючи потребу у швидкому нормативному реагуванні на нові правові ризики. У ситуаціях, коли споживач позбавлений доступу до гарантованих механізмів захисту своїх прав, порушується не лише баланс інтересів сторін правовідносин, але й підривається довіра до інституцій правопорядку та економічної стабільності в державі взагалі [7].

Особливої уваги потребує встановлення процедур і стандартів реагування на зміни в умовах договорів, що укладені до початку воєнного стану, але виконання яких унеможливлене або ускладнене внаслідок дії форс-мажорних обставин. У цьому контексті законодавство має передбачати гнучкі механізми перегляду або адаптації договірних умов, ураховуючи нові реалії. Крім того, надзвичайно важливою є проблема ефективності комунікації між споживачем та надавачем послуг в умовах зруйнованої інфраструктури або обмежених цифрових каналів зв'язку, що потребує розвитку електронних сервісів, стандартизації процедур звернень, а також нормативного унормування термінів реагування й обов'язків суб'єктів у нових умовах.

Водночас необхідно враховувати, що цифровізація усіх сфер суспільного життя, яка стрімко посилилася внаслідок воєнних подій, суттєво впливає на ефективність та якість захисту прав споживачів. З одного боку, розвиток цифрових інструментів відкриває нові можливості для подання звернень, фіксації порушень, дистанційного доступу до сервісів та реалізації прав споживачів [8]. З іншого боку, актуалізуються нові виклики, зокрема, недостатній рівень цифрової грамотності серед населення, зростання кібершахрайства, а також нормативна невизначеність щодо гарантій захисту прав у цифровому середовищі. Ці умови зумовлюють необхідність глибокої модернізації законодавчої бази, яка повинна не лише реагувати на виклики форс-мажорних обставин, притаманних періоду воєнного стану, але й відповідати сучасним тенденціям цифрової трансформації. Законодавець має враховувати динамічний характер розвитку інформаційних технологій, забезпечити належну правову регламентацію онлайн-взаємодії між споживачами і суб'єктами господарювання, передбачити ефективні механізми запобігання та реагування на порушення прав споживачів у цифровому середовищі [9]. Таким чином, ми можемо визначити, що удосконалення правового регулювання у сфері захисту прав споживачів в умовах воєнного стану повинно спиратися як на аналіз специфіки кризового періоду, так і на необхідність нормативного осмислення сучасних викликів цифрової доби, що дозволить забезпечити ефективний, своєчасний та комплексний захист прав споживачів в умовах нестабільності та невизначеності.

У цьому контексті важливо підкреслити, що правова основа захисту прав споживачів в Україні ґрунтується на положеннях Конституції України, яка встановлює фундаментальні гарантії для кожного громадянина, зокрема і в ролі споживача. Так, згідно зі статтею 42 Конституції, держава зобов'язується захищати права споживачів, контролювати якість і безпечність товарів, послуг та робіт, а також сприяти розвитку громадських об'єднань, що представляють їхні інтереси. Особливої актуальності ці норми набувають в умовах

воєнного стану, коли порушуються логістичні ланцюги, ускладнюється доступ до товарів і послуг належної якості, а також обмежується робота контролюючих органів. Крім того, стаття 50 Конституції гарантує право кожного на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на вільний доступ до інформації про стан довкілля, якість продуктів харчування, товарів побутового вжитку, що набуває особливого значення в умовах збройного конфлікту, коли інформація може бути обмеженою або недоступною, а ризики для життя і здоров'я зростають [10].

Правовий інструментарій реалізації цих конституційних гарантій конкретизовано в Законі України «Про захист прав споживачів» [2], що системно окреслює правовий статус споживача, визначає його ключові права, серед яких право на безпечну, якісну продукцію, належне обслуговування, достовірну інформацію та компенсацію за завдану шкоду. В умовах воєнного стану забезпечення належної якості товарів, своєчасного обслуговування, дотримання санітарно-гігієнічних вимог набуває критичного значення, оскільки будь-яке відхилення може спричинити серйозні наслідки для життя та здоров'я населення.

Деталізацію договірних правовідносин між споживачем і продавцем у національному законодавстві здійснено у Цивільному кодексі України, зокрема в положеннях глави 54 [11]. Зазначені норми виступають ключовими інструментами реалізації захисту прав споживачів у договірній площині. Так, стаття 707 визначає право покупця на обмін товару належної якості у разі, якщо він не задовольняє за формою, габаритами чи іншими параметрами, що має особливу актуальність у випадках доставки товарів за допомогою поштових операторів або кур'єрських служб, які можуть працювати з перебоями у воєнний період.

Стаття 708 встановлює право покупця у разі придбання неякісного товару вимагати заміни товару, зниження його вартості, безоплатного усунення недоліків або повернення сплачених коштів. Це положення набуває особливої значущості в умовах воєнного стану, коли можливість реалізації таких прав

ускладнена з огляду на руйнування логістичних ланцюгів, евакуацію підприємств та відсутність зворотного зв'язку з продавцями.

У свою чергу, стаття 709 визначає строки задоволення вимог споживача щодо усунення недоліків чи повернення коштів. В умовах форс-мажору, які супроводжують воєнний стан, особливо важливим є дотримання цих строків або щонайменше належне інформування споживача про об'єктивні причини затримки виконання зобов'язань [11]. Отже, конституційні, законодавчі та цивільно-правові положення формують цілісну нормативно-правову базу для забезпечення належного рівня захисту прав споживачів навіть за умов воєнного стану, закріплюючи фундаментальні гарантії як у площині правового регулювання, так і в контексті договірної забезпечення правовідносин.

Водночас ефективність реалізації зазначених норм безпосередньо залежить від здатності держави забезпечити їх адаптацію до викликів воєнного часу. Зокрема, мова йде про впровадження гнучких підходів до регулювання споживчих правовідносин, оперативну модернізацію механізмів правозастосування, належну координацію між органами державної влади, громадськими організаціями та суб'єктами господарювання. Важливою умовою сучасного захисту прав споживачів є також активне використання цифрових технологій, які значно розширюють інструментарій споживачів у сфері комунікації, фіксації порушень та правового реагування.

Таким чином, попри кризовий характер воєнного стану, функціонування інституційних механізмів захисту споживачів має ґрунтуватися на дотриманні високих стандартів якості, безпеки та інформованості, що є ознакою правової, соціально відповідальної держави.

Особливої актуальності питання захисту прав споживачів набувають в межах реформування фінансового сектору України, яке здійснюється відповідно до Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року [12]. Зокрема, її стратегічний напрям «Інноваційний розвиток» передбачає створення сприятливих умов для розвитку ринку FinTech, цифрових технологій та онлайн-платформ

регулюючих органів, впровадження яких має значний потенціал у підвищенні рівня захисту прав споживачів, особливо у сфері небанківських фінансових послуг.

Однак аналіз чинного законодавства свідчить, що правове регулювання надання фінансових послуг із застосуванням ІТ-технологій залишається фрагментарним, оскільки законодавча база не відповідає сучасним викликам, особливо в умовах воєнного стану, коли цифровий доступ до фінансових сервісів стає критично важливим [1]. Наприклад, Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20 вересня 2019 року не забезпечує системного бачення цифрової трансформації споживчих правовідносин, що негативно впливає на здатність правової системи адекватно реагувати на нові виклики цифрової епохи. Зокрема, закон не охоплює низку важливих аспектів, таких як правовий статус електронних фінансових послуг, регулювання онлайн-платформ, відповідальність цифрових посередників, а також механізми захисту прав споживачів у цифровому середовищі, що створює ризики правової невизначеності, знижує рівень довіри громадян до фінансових послуг та обмежує доступ до ефективного правового захисту, особливо в умовах воєнного стану, коли цифрові канали взаємодії є часто єдиною можливими [13]. Саме тому виникає об'єктивна необхідність у розробці комплексного підходу до регулювання цифрових споживчих правовідносин, з урахуванням міжнародних стандартів та сучасних викликів.

Отже, постає нагальна потреба в оновленні законодавства із врахуванням цифрових механізмів захисту прав споживачів: забезпечення прозорості онлайн-платформ, підвищення відповідальності фінансових посередників та створення доступних інструментів правового реагування в цифровому середовищі. У період воєнного стану це питання не лише актуальне, а й стратегічно важливе для забезпечення правової безпеки громадян [14].

Висновки. Отже, у нашому дослідженні всебічно проаналізовано стан та перспективи

правового захисту прав споживачів в умовах воєнного стану, що є надзвичайно актуальним у контексті триваючої збройної агресії проти України та загального соціально-економічної напруги та доведено, що традиційні механізми захисту прав споживачів виявляються недостатньо ефективними в умовах обмеженого функціонування державних інституцій, логістичних порушень, зростання цін, дефіциту товарів, інформаційної ізоляції населення та загального зниження рівня правової обізнаності.

У статті підкреслено важливість дотримання положень Конституції України, Закону «Про захист прав споживачів» та Цивільного кодексу України навіть в умовах воєнного часу та наголошено, що гарантії якості, безпеки та доступу до інформації не повинні нівелюватися навіть за умов форс-мажорних обставин. Однак, при цьому нами зазначено, що реальний стан правозастосування потребує суттєвого вдосконалення, адаптації до нових умов та розробки кризостійких юридичних механізмів.

Особлива увага у дослідженні приділена впливу цифровізації, яка, з одного боку, відкриває нові інструменти захисту споживачів, зокрема, електронні звернення, онлайн-фіксація порушень, цифрові гарантії, але з іншого створює нові виклики, зокрема пов'язані з недостатнім законодавчим регулюванням інтернет-торгівлі, відсутністю дефініцій понять «інтернет-магазин» та «власник вебресурсу», що ускладнює притягнення порушників до відповідальності.

Аналіз Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року, діяльності НБУ та чинного законодавства у сфері фінансових послуг демонструє наявність нормативних прогалин і потребу в адаптації до цифрових реалій та стандартів ЄС, що є передумовою розробки цілісної Комплексної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг із врахуванням воєнного та післявоєнного періодів.

Отже, нами визначено, що в умовах воєнного стану особливої ваги набуває забезпечення балансу між свободою економічної діяльності та правами споживачів, а також формування людиноцентричної, гнучкої,

цифрово орієнтованої системи споживчого захисту, що повинно бути одним із ключових елементів післявоєнної стратегії державної політики, спрямованої на соціальну стійкість, економічне відновлення та правову безпеку населення України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Бурлака О.С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції № 3. 2022 с. 28-33 URL: http://apnl.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 р. № 3161- IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
3. Про звернення громадян. Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>
4. Муляр М.С. Цивільно-правове регулювання споживчого кредитування в Україні: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Нац. акад. прав. наук України. Київ, 2019. 243 с. URL: <https://uacademic.info/ua/document/0420U100964>
5. Белова І. Соціально-правове забезпечення електронного бізнесу. Вектори інноваційного розвитку освіти, науки і бізнесу в умовах глобальних змін. IX міжнародна науково-практична конференція. Київ. 2020. С. 29-30. URL: <https://api.dspace.wunu.edu.ua/api/core/bitstreams/54286851-7244-4c80-9191-71b0b65c86c5/content>
6. Цивільний процесуальний кодекс України: Закон України від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#Text>
7. Л.М. Сатир, Л.І. Стаднік, А.В. Непочатенко. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. Ефективна економіка. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8137>
8. Горохова Т.В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. Вісник аграрної науки Причорномор'я. 2021. Вип. 4. С. 45-54. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11492/1/112-45-54.pdf>
9. Пічурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. Підприємництво, господарство і право. 2020. № 8. Київ, С. 196-204
10. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
11. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 № 435-IV URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
12. Стратегія фінансового сектору України до 2025 року (припинена у 2023 році). Офіційний веб-сайт Національного Банку України URL : [strategy2023](https://strategy2023.nbu.gov.ua/)
13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон України 122-IX від 20.09.2019 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>
14. Ю. І. Крегул, О. Ю. Радченко. Захист прав споживачів фінансових послуг : монографія. Київ, 2018. 264 с. URL : <https://ur.knute.edu.ua/server/api/core/bitstreams/2b8c71b2-5a57-41cb-9e60-4cf1d6eac222/content>

Дата першого надходження статті до видання: 26.12.2025

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 29.01.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 17.04.2026