

Бобось О. Л.

Міжрегіональна академія управління персоналом

РОЛЬ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ ІННОВАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

У представленій статті автор детально аналізує складність захисту прав споживачів в Україні на тлі стрімкого розвитку цифрових технологій. Розглядаються існуючі виклики, пов'язані з конфіденційністю, безпекою даних та кіберзагрозами, які вимагають від законодавців, бізнесу та суспільства знайти баланс між інноваційним розвитком та ефективним захистом споживачів. Автор підкреслює необхідність адаптації законодавства до цифрової економіки, висвітлюючи потенціал штучного інтелекту, блокчейну та аналітики великих даних у підвищенні прозорості та ефективності захисних механізмів. Стаття акцентує на ролі технологій як каталізатора змін у захисті прав споживачів, розглядаючи як цифрові інновації можуть сприяти оперативному виявленню порушень, ефективному управлінні скаргами та захисту прав на рівні державних органів та приватних компаній. Зокрема, блокчейн пропонує нові інструменти для забезпечення прозорості, безпеки та довіри, що підтримує чесну конкуренцію та покращує якість обслуговування.

Основна увага в статті приділяється аналізу внеску науковців у розробку та застосування цих технологій, що ілюструє їх значення у вдосконаленні взаємодії між споживачами та бізнесом. Додатково, стаття висвітлює важливість освітніх ініціатив та залучення громадськості до процесу розуміння та використання цифрових технологій у контексті захисту прав споживачів. Автор наголошує на необхідності підвищення обізнаності серед споживачів про їх права та доступні механізми захисту у цифровому середовищі, що може значно зміцнити їхню позицію та самозахист від потенційних зловживань. Зокрема, акцентується на ролі освітніх програм, публічних кампаній та співпраці з медіа як ефективних інструментів для розвитку цифрової грамотності та критичного мислення, які є ключовими для адаптації до швидкозмінного цифрового ландшафту.

Висновки статті наголошують на критичній ролі цифрових технологій у формуванні майбутнього захисту прав споживачів, підкреслюючи необхідність комплексного підходу та спільних зусиль уряду, громадських організацій та приватного сектора. Автор закликає до активної співпраці для ефективної інтеграції інновацій у стратегії захисту споживачів, забезпечення кібербезпеки та прозорості у використанні даних.

Ключові слова: захист прав споживачів, технологічні інновації, штучний інтелект, блокчейн, великі дані, кібербезпека.

Постановка проблеми. У динамічному світі, де цифрові технології стрімко прогресують, забезпечення захисту прав споживачів стає все більш викликовим завданням. Інновації приносять нові можливості для вдосконалення взаємодії між споживачами та постачальниками, але також створюють ризики, пов'язані з конфіденційністю та кібербезпекою. Це вимагає від законодавців, бізнесу та суспільства знайти оптимальний баланс між інноваційним розвитком та ефективним захистом споживачів. Україна, незважаючи на прогрес у технологічному секторі, стикається з прогалинами в законодавчому регулюванні та впровадженні механізмів захисту прав споживачів, що підриває довіру до ринкової економіки. Активна інтеграція

інноваційних технологій вважається ключовим рішенням цих проблем, забезпечуючи необхідний рівень захисту споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останні дослідження та публікації у сфері захисту прав споживачів в Україні вказують на зростаючу увагу до ролі технологій як каталізатора інноваційних змін. Вчені та аналітики акцентують на необхідності адаптації законодавчої бази до цифрової економіки, висвітлюючи потенціал штучного інтелекту, блокчейну та великих даних у підвищенні прозорості та ефективності захисту споживачів. Особлива увага приділяється механізмам забезпечення конфіденційності та безпеки даних в умовах посилення кіберзагроз,

що вимагає від держави та бізнесу об'єднати зусилля для створення надійних систем захисту прав споживачів.

Метою статті є аналіз впливу сучасних технологічних інновацій на ефективність механізмів захисту прав споживачів в Україні.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі, де цифрові технології стрімко розвиваються та інтегруються у всі сфери нашого життя, роль технологій у захисті прав споживачів набуває особливої актуальності. Україна, переживаючи період трансформації та інтеграції в європейські та світові економічні простори, стикається з необхідністю адаптації своїх законодавчих та регуляторних норм у відповідності до найкращих світових практик. Однією з ключових сфер такої адаптації є захист прав споживачів. У цьому контексті, інноваційні технології відіграють вирішальну роль у підвищенні ефективності механізмів захисту, забезпечуючи як оперативне виявлення порушень, так і ефективне управління скаргами та захистом прав на рівні державних органів та приватних компаній.

Доречно зауважити, що технології, такі як штучний інтелект, блокчейн, та великі дані, змінюють парадигму взаємодії між споживачами та постачальниками товарів та послуг, надаючи нові інструменти для забезпечення прозорості, безпеки та довіри. Це, в свою чергу, сприяє не лише захисту прав споживачів, а й підтримує чесну конкуренцію, стимулює інновації та покращує якість обслуговування. У контексті дослідження ролі технологій у захисті прав споживачів, варто згадати роботи декількох вигаданих науковців, які зробили значний внесок у цю галузь.

Так, зокрема, вчена Т. Горохова у своїй роботі зосереджує увагу на ключових перевагах блокчейну, включаючи незмінність та прозорість записів, які можуть радикально трансформувати методи захисту прав споживачів. Т. Горохова зазначає, що блокчейн не лише сприяє створенню безпечного та непідробного середовища для транзакцій, але й обіцяє значне зниження шахрайства, поліпшення відстежуваності товарів та послуг, а також підвищення довіри між споживачами та постачальниками. Дослідниця акцентує увагу на важливості створення сприятливих законодавчих рамок, які б дозволили повноцінно використовувати потенціал блокчейну в Україні, наближаючи країну до європейських стандартів захисту прав споживачів. Т. Горохова також вказує на необхідність подальших досліджень щодо інтеграції блокчейн технологій у різні аспекти

економічного та соціального життя, щоб повністю розкрити їх потенціал у забезпеченні ефективного та прозорого захисту прав споживачів [2, с. 45–54].

В свою чергу, вчені Н. Стефанишин та Т. Схаб-Бучинська у своєму дослідженні зосереджують увагу на важливості використання штучного інтелекту (далі – AI), для автоматизації обробки споживчих скарг та пропозицій, демонструючи, як ці технології можуть покращити швидкість та якість відповідей на запити споживачів. Аналіз дослідників показує, що застосування AI здатне оптимізувати процеси виявлення та вирішення проблем споживачів, забезпечуючи більш ефективне та цілеспрямоване обслуговування. Робота Н. Стефанишина та Т. Схаб-Бучинської вказує на значні переваги інтеграції штучного інтелекту в системи захисту прав споживачів, включаючи підвищення задоволеності споживачів і зміцнення довіри до постачальників послуг та товарів. Науковці наголошують на необхідності подальшого дослідження та розробки політик для забезпечення етичного використання AI, з особливим фокусом на захист особистих даних споживачів [6, с. 126–131].

В дослідженні, проведеному Р. Яковлевим та Ю. Іщенко, особлива увага приділяється можливостям, які відкриває аналітика великих даних у контексті розуміння та передбачення споживачької поведінки. Науковці детально розглядають, як аналіз великих обсягів інформації може допомогти компаніям ідентифікувати не лише поточні, але й майбутні тенденції та очікування споживачів, що є критично важливим для підвищення якості товарів та послуг. Подібний підхід дозволяє бізнесу не тільки реагувати на вже існуючі виклики, а й антиципувати потенційні проблеми, оптимізуючи свою діяльність відповідно до реальних та прогнозованих потреб споживачів.

Р. Яковлев та Ю. Іщенко констатують, що використання інструментів аналітики великих даних може стати основою для створення адаптивних моделей бізнесу, які здатні ефективно взаємодіяти з динамічним ринковим середовищем. Вчені підкреслюють значення цих технологій для розвитку культури прийняття обґрунтованих рішень на основі даних, що може значно підсилити конкурентоспроможність компаній та покращити їх здатність задовольняти зростаючі вимоги та очікування споживачів [7, с. 195–213].

Узагальнюючи дослідження вчених у сфері захисту прав споживачів, стає зрозумілим, що інноваційні технології відіграють ключову роль

у формуванні майбутнього цієї галузі. Для кращого розуміння ключових аспектів цих досліджень та їх внеску у розвиток галузі слід звернути увагу на таблицю 1, в якій систематизовано основні висновки досліджень про вплив технологій на захист споживачів, що допоможе оцінити їхні можливості для покращення галузі.

Отож, вище представлена таблиця, ефективно відображає унікальний внесок кожного з трьох провідних вчених у дослідження інноваційних технологій та їх застосування в рамках захисту прав споживачів в Україні. Через деталізований аналіз їх робіт можна побачити, як блокчейн, штучний інтелект, та аналітика великих даних відкривають нові можливості для покращення взаємодії між споживачами та бізнесом, забезпечуючи при цьому більш ефективний захист споживачів. Загалом, розвиток цифрових технологій відкриває нові горизонти для захисту прав споживачів, надаючи потужні інструменти, які можуть радикально трансформувати цю сферу. Доцільно вважати, що однією з ключових інновацій є інтеграція AI в цифрові платформи для зворотного зв'язку, що революціонує спосіб взаємодії між споживачами та компаніями. Ці платформи, підсилені можливостями AI, здатні не тільки спростити подання скарг і пропозицій від клієнтів, але й забезпечити більш глибокий аналіз відгуків для виявлення загальних тенденцій і проблем, що може сприяти стратегічним удосконаленням продуктів та послуг.

При цьому не слід забувати про AI, який у цьому контексті дозволяє автоматизувати обробку великих обсягів даних з звернень клієнтів, ефективно класифікувати їх за важливістю та змістом, а також надавати швидкі та релевантні відповіді. Така автоматизація не лише підвищує оперативність реагування на скарги та запити, але й звільняє

час співробітників для роботи над складнішими задачами, що вимагають індивідуального підходу. Додатково, аналітика великих даних, інша сфера застосування цифрових інновацій, відіграє ключову роль у прогнозуванні та виявленні потенційних проблем з товаром чи послугою. Завдяки можливостям AI аналізувати великі обсяги інформації, компанії здатні оперативно реагувати на зміну споживацьких настроїв та вдосконалювати свої продукти, що значно покращує досвід споживачів і підтримує їхню лояльність.

Нарешті, технологія блокчейн забезпечує незмінність та прозорість угод, стаючи важливим елементом у захисті прав споживачів. Блокчейн може використовуватися для сертифікації товарів та підтвердження їх походження, що важливо для боротьби з підробками та забезпечення безпеки продукції. Впровадження блокчейну разом з іншими цифровими технологіями створює основу для створення прозорої та довірливої атмосфери між споживачами та бізнесом. Це не лише зміцнює відносини між сторонами, але й сприяє створенню більш стабільного ринкового середовища, де права кожного учасника є захищеними та поважаними [5, с. 196–204].

В цілому, доречно вважати, що використання інноваційних технологій відіграє ключову роль у захисті прав споживачів. Цифрові платформи для зворотного зв'язку, аналітика великих даних, та блокчейн технологія стають невід'ємними інструментами, що не тільки підвищують ефективність взаємодії між споживачами та бізнесом, але й сприяють створенню більш справедливого та прозорого ринкового середовища. Для кращого розуміння взаємозв'язків між цими технологіями та їхнього впливу на захист прав споживачів, створено рис. 1, який детально ілюструє як основні, так і вторинні аспекти їхнього використання.

Таблиця 1

Аналіз внеску вчених у використання інноваційних технологій для захисту прав споживачів

Вчені	Сфера дослідження	Ключові висновки
Т. Горохова	Блокчейн у захисті прав споживачів.	Блокчейн забезпечує незмінність та прозорість даних, підвищує довіру та знижує ризики шахрайства. Значне поліпшення відстежуваності товарів та послуг.
Н. Стефанишин, Т. Схаб-Бучинська	Автоматизація обробки скарг за допомогою AI.	Штучний інтелект покращує швидкість та якість обслуговування споживачів, оптимізуючи відповіді на скарги та пропозиції. Підвищення задоволеності споживачів і зміцнення довіри.
Р. Яковлев, Ю. Іщенко	Аналітика великих даних для аналізу споживацької поведінки.	Аналітика великих даних допомагає прогнозувати споживацькі тренди, виявляти потенційні проблеми, підвищуючи якість товарів/послуг.

Авторська розробка

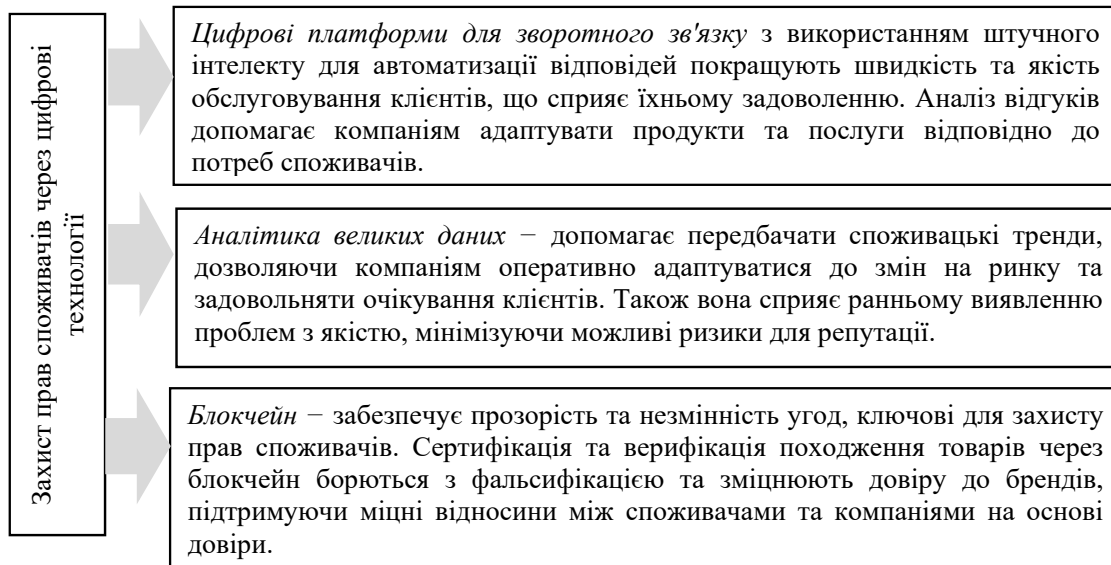


Рис. 1. Інноваційні технології як засіб захисту прав споживачів, авторська розробка

Отже, можна констатувати, що цифрові технології, як штучний інтелект, аналітика великих даних, та блокчейн, істотно впливають на покращення механізмів захисту прав споживачів. Вони не тільки оптимізують процеси зворотного зв'язку та обслуговування клієнтів, але й пропонують нові можливості для прозорості угод та підтвердження автентичності товарів. Це підкреслює важливість інтеграції цифрових інновацій у стратегії захисту споживачів, вказуючи на необхідність подальшого розвитку та адаптації ринкових механізмів до вимог цифрової епохи. В результаті, застосування цих технологій сприяє створенню більш справедливого, відкритого та безпечного ринкового середовища, де права та інтереси споживачів захищені на вищому рівні.

Однак, впровадження цифрових технологій, таких як штучний інтелект, аналітика великих даних та блокчейн, породжує виклики у забезпеченні кібербезпеки та захисту особистих даних. Одним з головних викликів є зростаюча кількість цифрової інформації, що створює загрозу для конфіденційності та безпеки. Розвиток технологій штучного інтелекту та аналітики великих даних може допомогти виявляти потенційні загрози та аномальну активність у реальному часі, що дозволяє оперативного реагувати на кібератаки. Для ефективного реагування на цей виклик, урядові органи, такі як національні служби кібербезпеки та агентства з захисту даних, мають ключову роль. Вони повинні співпрацювати з приватним сектором та міжнародними партнерами для розробки та впровадження стратегій кібербезпеки та захисту особистих даних [4, с. 101–104].

Також важливо залучити громадськість до процесу забезпечення кібербезпеки та захисту даних. Громадські організації, активісти та медіа можуть сприяти у підвищенні обізнаності громадськості щодо цифрових загроз та важливості захисту особистих даних. Організація навчальних заходів, проведення інформаційних кампаній та залучення до діалогу з урядовими та приватними структурами можуть сприяти формуванню свідомого підходу до кібербезпеки в суспільстві. Загалом, спільна дія громадських організацій, урядових структур та приватного сектору є важливою для подолання викликів у забезпеченні кібербезпеки та захисту особистих даних у цифрову епоху.

Принагідно відзначити, що ще одним викликом є потреба у розробці та адаптації відповідного законодавства, оскільки швидкий розвиток цифрових технологій часто призводить до ситуацій, коли існуючі правові норми не в змозі ефективно регулювати нові аспекти технологічного прогресу. Такі прогалини можуть створювати юридичні пустоти, які порушують захист прав та інтересів користувачів інформації та персональних даних [1, с. 28–33]. Для вирішення цього виклику органи влади повинні активно займатися розробкою та удосконаленням законодавства, що стосується цифрових технологій. Зокрема, це може включати в себе проведення аналізу існуючих нормативних актів з метою їх адаптації до сучасних потреб, розробку нових законопроектів з урахуванням специфіки цифрових інновацій, а також забезпечення ефективної координації між різними галузями влади для забезпечення їхньої взаємодії та вирішення супутніх питань. Активна співпраця

між урядовими органами, громадськими організаціями та приватним сектором є ключовою для ефективного вирішення цього завдання, оскільки це дозволяє збирати різноманітні точки зору та інтереси стейкхолдерів та враховувати їх у процесі формування законодавчих ініціатив [3, с. 126–129].

Останнім, але не менш важливим, слід вважати питання забезпечення прозорості та довіри в процесі використання цифрових технологій, яке має ключове значення в сучасному світі, де ці технології стають все більш важливими для різних аспектів нашого життя. Одним із викликів у цьому контексті є нестабільність довіри громадськості до цифрових інновацій через недостатню інформованість та розуміння їхнього функціонування та можливих наслідків. Щоб вирішити це питання, необхідно активно залучати громадські організації, представників медіа та корпоративних структур до діалогу та обміну інформацією щодо цифрових технологій. Посилення комунікацій між цими стейкхолдерами сприятиме збільшенню рівня освіченості та розуміння громадськістю технологічних інновацій, їхніх переваг та потенційних ризиків.

Крім того, важливим є забезпечення доступності об'єктивної та надійної інформації про цифрові технології. Це може бути досягнуто шляхом розробки освітніх програм, проведення публічних обговорень та дискусій, а також публікації чітких та доступних матеріалів для громадськості. Додатково, важливо стимулювати ініціативи з розвитку медіа-платформ, які сприяють об'єктивному освітленню технологій та їхнього впливу на суспільство [1, с. 28–33]. Це дозволить забезпечити рівномірний доступ до інформації для широкого кола людей та сприятиме підвищенню загального рівня довіри до цифрових інновацій.

Отже, при вирішенні цих викликів та впровадженні відповідних перспективних рішень,

таких як використання штучного інтелекту для кібербезпеки, розробка адекватного законодавства та активна участь громадських структур, цифрові технології можуть стати потужним інструментом для досягнення інновацій та зростання в різних сферах життя. Це сприятиме збереженню безпеки та конфіденційності в інформаційному просторі, забезпечить ефективно та етично використання цифрових інновацій, а також сприятиме підвищенню рівня довіри громадськості до нових технологій. Такий підхід дозволить ефективно використовувати потенціал цифрових технологій для подолання сучасних викликів і стимулюватиме інновації та розвиток у всіх сферах суспільства.

Висновки. Підсумовуючи, вищезазначене, можна констатувати, що роль технологій у забезпеченні ефективності інноваційних механізмів у сфері захисту прав споживачів в Україні надзвичайно важлива. Впровадження цифрових технологій, таких як штучний інтелект, аналітика великих даних та блокчейн, відкриває нові можливості для забезпечення якості товарів і послуг, контролю за їхньою безпекою та захисту прав споживачів. Прогрес у цифровій сфері може допомогти виявляти порушення прав споживачів швидше та ефективніше, забезпечуючи широкий доступ до інформації про продукти і послуги. Технології також можуть підвищити рівень взаємодії між споживачами, виробниками та контролюючими органами, що сприятиме зміцненню відносин у сфері захисту прав споживачів.

Однак для досягнення повного потенціалу цифрових технологій у цій сфері необхідно вирішити виклики, такі як забезпечення кібербезпеки, розробка відповідного законодавства та забезпечення прозорості та довіри у використанні даних. В цілому, технології можуть стати ключовим інструментом для покращення захисту прав споживачів в Україні, проте їхня ефективна інтеграція потребує комплексного підходу та спільних зусиль уряду, громадських організацій та приватного сектора.

Список літератури:

1. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції* № 3. 2022. С. 28–33. URL: http://apnl.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf
2. Горохова Т. В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. Вип. № 4. 2021. С. 45–54. URL: <https://visnyk.mnau.edu.ua/statti/2021/n112/n112v42021gorohova.pdf>
3. Менів Л. Д. Перспективи розвитку законодавства про захист прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 6/2022. С. 126–129. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf
4. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. 2017. Вип. 44(1). С. 101–104. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2017_44%281%29_24

5. Піцурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 8/2020. С. 196–204. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2020/8/33.pdf>

6. Стефанишин Н. М., Схаб-Бучинська Т. Я. Штучний інтелект в системі об'єктів цивільних прав. Електронне наукове видання “Аналітично-порівняльне правознавство”. Вип № 3. 2023. С. 126–131. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/07/25.pdf>

7. Яковлев, Р. В., Іщенко, Ю. В. Потенціал використання великих даних в публічному адмініструванні. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*, 5(11), 2020. С. 195–213. URL: <https://maup.com.ua/assets/files/expert/11/14.pdf>

Bobos O. L. THE ROLE OF TECHNOLOGIES IN ENSURING THE EFFICIENCY OF INNOVATIVE MECHANISMS IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN UKRAINE

In the presented article, the author analyzes in detail the complexity of protecting consumer rights in Ukraine against the background of the rapid development of digital technologies. Current challenges related to privacy, data security, and cyber threats are addressed, requiring policymakers, businesses, and society to strike a balance between innovation and effective consumer protection. The author emphasizes the need to adapt legislation to the digital economy, highlighting the potential of artificial intelligence, blockchain and big data analytics in increasing the transparency and effectiveness of protective mechanisms. The article focuses on the role of technology as a catalyst for change in the protection of consumer rights, considering how digital innovations can contribute to prompt detection of violations, effective management of complaints and protection of rights at the level of public bodies and private companies. In particular, blockchain offers new tools to ensure transparency, security and trust, which supports fair competition and improves service quality.

The main focus of the article is on the analysis of the contribution of scientists to the development and application of these technologies, which illustrates their importance in improving the interaction between consumers and businesses. Additionally, the article highlights the importance of educational initiatives and public engagement in the process of understanding and using digital technologies in the context of consumer protection. The author emphasizes the need to raise awareness among consumers about their rights and available protection mechanisms in the digital environment, which can significantly strengthen their position and self-defense against potential abuses. In particular, it emphasizes the role of educational programs, public campaigns and cooperation with the media as effective tools for the development of digital literacy and critical thinking, which are key to adapting to the rapidly changing digital landscape.

The article's conclusions emphasize the critical role of digital technologies in shaping the future of consumer protection, emphasizing the need for an integrated approach and joint efforts of government, non-governmental organizations and the private sector. The author calls for active cooperation for the effective integration of innovations in consumer protection strategies, ensuring cyber security and transparency in the use of data.

Key words: consumer rights protection, technological innovation, artificial intelligence, blockchain, big data, cyber security.