

УДК 336

Валентина Страхарчук, кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної кібернетики
Анатолій Страхарчук, кандидат економічних наук, професор кафедри комп'ютерних технологій
Львівського інституту банківської справи УБС НБУ

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ БАНКІВСЬКОГО СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ

Досліджено динаміку споживчого кредитування на українському ринку, проаналізовано сучасний стан умов споживчого кредитування фізичних осіб в Україні, проведено дослідження рівня фінансової обізнаності в сфері споживчого кредитування, здійснено аналіз ефективності технології видачі товарного кредиту, запропоновано шляхи підвищення ефективності процесу споживчого кредитування.

Ключові слова: кредитування, споживче кредитування, фінансова обізнаність, ефективність технології видачі кредиту.

Табл. 1. Рис. 4. Літ. 15.

Валентина Страхарчук, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической кибернетики
Анатолій Страхарчук, кандидат экономических наук,
професор кафедри компьютерных технологий
Львовского института банковского дела УБС НБУ

ПУТИ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА БАНКОВСКОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТИРОВАНИЯ

Исследована динаміка потребительского кредитования на украинском рынке, проанализировано современное состояние условий потребительского кредитования физических лиц в Украине, проведено исследование уровня финансовой осведомленности в сфере потребительского кредитования, осуществлен анализ эффективности технологии выдачи товарного кредита, предложены пути повышения эффективности процесса потребительского кредитования.

Ключевые слова: кредитование, потребительское кредитование, финансовая осведомленность, эффективность технологии выдачи кредита.

Valentyna Strakharchuk, Ph.D.(Economy) Prof. of Economic Cybernetics Department
Anatoly Strakharchuk, Ph.D.(Economy), Prof. of Computer Technology Department
Lviv Institute of Banking

WAYS OF IMPROVING THE PROCESS BANK CONSUMER LENDING

The dynamics of consumer credit in the Ukrainian market, analyzes the current state of consumer crediting of physical persons in Ukraine, studied the level of financial awareness in the area of consumer credit, the analysis of the effectiveness of technology issuance of commercial credit, the ways improvements in consumer lending.

Keywords: loans, consumer loans, financial awareness, efficiency technology loan.

Постановка проблеми. Починаючи з 2004 року стрімко розвивається ринок кредитування фізичних осіб, зокрема, споживче товарне кредитування за програмою *Товари в кредит*. Незважаючи на високі відсоткові ставки, кількість бажаючих придбати товар у кредит постійно зростає. Зростає і кількість кредитних установ, що працюють за цією програмою.

Повернення сьогодні до продажу дорогих товарів у розстрочку – крок закономірний і потрібний. Він вигідний як господарюючим суб'єктам для реалізації продукції, так і споживачам, перетворюючи практично будь-які товари на доступні. Однак, при виході на ринок

товарного споживчого кредитування, як кредитні установи, так і споживачі цих послуг стикаються з багатьма проблемами від неприйнятних умов кредитування, обумовлених високими відсотковими ставками та недосконалим правовим забезпеченням кредитного процесу, що призводить до недотримання кредитними установами правових норм при оформленні і видачі кредитів, до необхідності урахування тіньової економіки при оцінці кредитоспроможності позичальника та неефективних програмних продуктів, які автоматизують кредитну діяльність банку.

Проблеми, які сприяли поширенню кризи споживчого кредитування в Україні, все ще залишаються невирішеними і створюють

труднощі як для кредиторів, так і для позичальників. Вони вимагають невідкладного вирішення задля запобігання негативного впливу на стійкість фінансового сектора в майбутньому.

Аналіз останніх досліджень. Розвиток та проблеми в сфері споживчого кредитування розглядали вітчизняні вчені, такі як: В.Я. Вовк, О.Д. Заруба, А.Ф. Заїка, Р.Р. Коцовська, В.М. Ричаківська, О. Куценко, Б.Л. Луців, А. Луценко, В.М. Побединська, Л. Торубка та інші вітчизняні та закордонні науковці.

Мета статті – дослідження ефективності кредитного процесу при споживчому кредитуванні на українському ринку кредитних послуг і на основі отриманих результатів визначення шляхів його удосконалення.

Виклад основного матеріалу. Діяльність українських банків сьогодні зосереджена переважно на роботі з юридичними особами. Однак останніми роками помітні тенденції до зростання питомої ваги операцій з фізичними особами. Як свідчить світовий досвід, банківські операції з фізичними особами становлять близько третини загального обсягу всіх операцій, які проводять фінансові установи країн із ринковою економікою. Серед цих банків чимало спеціалізованих, які працюють лише з фізичними особами.

Одним з напрямків споживчого кредитування є товарна форма споживчого кредитування. Її суть полягає у тому, що при купівлі товару, замість покупця з продавцем розраховується фінансова установа. А покупець, протягом певного терміну, повертає фінансовій установі вартість покупки, сплачуючи певну суму за користування грошима фінансової установи.

В Україні товарний дефіцит і розгортання інфляційних процесів змусили і товаровиробників, і торговельні заклади на початку 90-х років відмовитися від реалізації товарів у кредит. Активно розвиватися цей напрямок почав лише у 2005 році, а у 2006 році сума кредитів, наданих на купівлю товарів, збільшилася у 2,5 рази. Споживчі кредити і сьогодні активно розвиваються при постійному збільшенні конкуренції на ринку товарного споживчого кредитування [12].

Практика свідчить, що споживчому кредитуванню притаманні як переваги, так і недоліки. До позитивних рис можемо віднести: отримання високого прибутку, збільшення обсягів продажу торговельними мережами, підвищення купівельної спроможності населення, перетворюючи практично будь-які товари на доступні. До негативних – значні переплати за кредитом, підвищення ризиків неповернення коштів. При цьому, безумовно, переважають

позитивні сторони споживчого кредитування, позитивно впливаючи на економіку країни.

Розглянемо практику споживчого кредитування в Україні в докризовий, кризовий та післякризовий періоди. До фінансової кризи протягом 2006–2008 років споживче кредитування в Україні розвивалося швидкими темпами, причиною чого виступили два основні чинники:

- по-перше, з 2000 року на український ринок почали активно виходити міжнародні банки, які принесли зі собою практику та продукти споживчого кредитування. Це сприяло збільшенню пропозиції на кредитному ринку;

- у 2003 році Національний банк України (НБУ) переглянув Положення про кредитування та скасував заборону надавати фізичним особам кредити в іноземній валюті. Таке рішення відкрило шлях для споживчих кредитів, ставки за якими здавались більш привабливими, а отже стимулювало попит на них.

Відтак, обсяг виданих фізичним особам кредитів (включаючи іпотеку) за цей період збільшився втричі (табл. 1).

Під час глобальної фінансової кризи споживче кредитування в Україні практично припинилося (рис. 1). З січня 2009 року по червень 2010 року банки кожного місяця видавали нових кредитів фізичним особам на загальну суму 2 – 4 млрд. грн. (0,2 – 0,5 млрд. дол.), а нових іпотечних кредитів усього лише на 0,2 – 0,3 млрд. грн. (30 – 40 млн. дол.). Хоча офіційних статистичних даних про суму нових споживчих кредитів, які банки видавали кожного місяця до кризи, немає, за розрахунками ця сума становила від 5 до 6 млрд. грн. (1 – 1,2 млрд. дол.) [12].

Дослідження показали, що “Кредитний голод” у галузі споживчого кредитування в Україні під час кризи пояснюється такими причинами:

- кредитори, щоб захистити себе від будь-яких додаткових кредитних ризиків, значно підвищили вимоги до нових кредитів, навмисно залишаючи більшість позичальників у категорії “відмовити”, аби кредитні спеціалісти на місцях не змогли видати жодного нового кредиту;

- потенційні позичальники не хотіли брати кредити;

- не відбувалося масової реструктуризації кредитів, а існуючим позичальникам було важко виконувати свої фінансові зобов'язання.

Лише в середині 2010 року з'явилися деякі ознаки того, що банки вийшли на рівень готовності відновити споживче кредитування, і офіційна статистика показала певне зростання обсягів кредитної діяльності (рис. 2).

Що стосується післякризового періоду за офіційними даними Національного банку України

Таблиця 1.
Кредити, надані домашнім господарствам, млрд. грн., станом на кінець року

| Рік | Заборгованість за відданими кредитами | | На поточні потреби | | Іпотечні кредити | | Інші кредити | |
|------|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|------------------|-----------------------|--------------|--------------------|
| | Усього | в національній валюті | Усього | в іноземній валюті | Усього | в національній валюті | Усього | в іноземній валюті |
| 2006 | 82,0 | 26,1 | 58,5 | 32,4 | 20,4 | 2,4 | 3,1 | 1,0 |
| 2007 | 160,4 | 49,1 | 115,0 | 65,9 | 40,8 | 6,1 | 4,6 | 1,3 |
| 2008 | 280,5 | 66,7 | 186,1 | 119,4 | 88,4 | 8,8 | 6,0 | 2,8 |
| 2009 | 241,2 | 52,2 | 137,1 | 84,9 | 98,8 | 11,6 | 5,3 | 2,5 |
| 2010 | 209,5 | 52,5 | 122,9 | 70,5 | 82,0 | 9,8 | 4,6 | 2,2 |

(Джерело: Національний банк України)

за 2012 рік обсяги кредитів, наданих фізичним особам на споживчі потреби мали негативну тенденцію до зменшення.

Показники динаміки кредитів, наданих фізичним особам за період з 01.01.2008 по 01.01.2013 року відображено на рис. 3.

Слід зазначити, що зменшення обсягів

кредитування за післякризовий період відбувалося водночас зі зростанням частки проблемної заборгованості в загальному кредитному портфелі банків (рис. 4.).

Проведені дослідження свідчать – споживчі кредити знаходяться в постійній динаміці, оскільки змінюється середовище, в якому функціонують кредитні установи, водночас зростає невизначеність цього середовища, відтак виникають нові види ризиків, що супроводжують кредити, змінюється спектр послуг кредитних установ, а отже змінюються форми споживчих кредитів та умови їх надання. Все це зумовлює набуття нових рис споживчих кредитів порівняно з недавнім минулим. За таких умов, вважаємо за доцільне розглянути відмінні риси сучасних кредитів, а відтак і проблеми, що супроводжують цей вид кредитування сьогодні.

Першою особливістю сучасних споживчих кредитів є те, що сьогодні акцент зроблено на кредитах у національній валюті. Як і в багатьох інших країнах Східної Європи, до фінансового колапсу наприкінці 2008 року, в Україні споживчі кредити в іноземній валюті набули надзвичайної популярності. Деякі види кредитів – наприклад, іпотечні – пропонувались майже виключно в доларах США, євро, або швейцарських франках. Така ситуація мала місце з двох головних причин: по-перше у докризовий період довгострокова ресурсна база в національній валюті була недоступна для банків, по-друге багато банків з іноземним капіталом мали можливість отримувати фінансування від материнських структур і намагалися надавати кредити в цій самій валюті [14]. Це призвело до порушення правових норм, що регулюють кредитний процес, а відтак до активізації (збільшення ступеня) правових ризиків, оскільки при цьому всі ризики знецінення національної валюти України банк перекладає виключно на фізичну особу-позичальника. Таким чином, надання споживчих кредитів в іноземній валюті слід розцінювати порушенням одного з принципів цивільно-правових відносин, які закріплені у ст. 3 ЦК України – принципу справедливості [2]. З метою врегулювання цього питання Верховна Рада України у 2009 році заборонила надавати кредити та позики в іноземній валюті фізичним особам – резидентам і нерезидентам, які не займаються підприємницькою діяльністю [8]. Однак цим правовим актом проблема була вирішена лише для майбутніх кредитів. Для наданих же кредитів в іноземній валюті проблема їхнього повернення після девальвації національної валюти залишається, в більшості випадків, невирішеною.

Друга особливість сучасних споживчих

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ БАНКІВСЬКОГО СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ

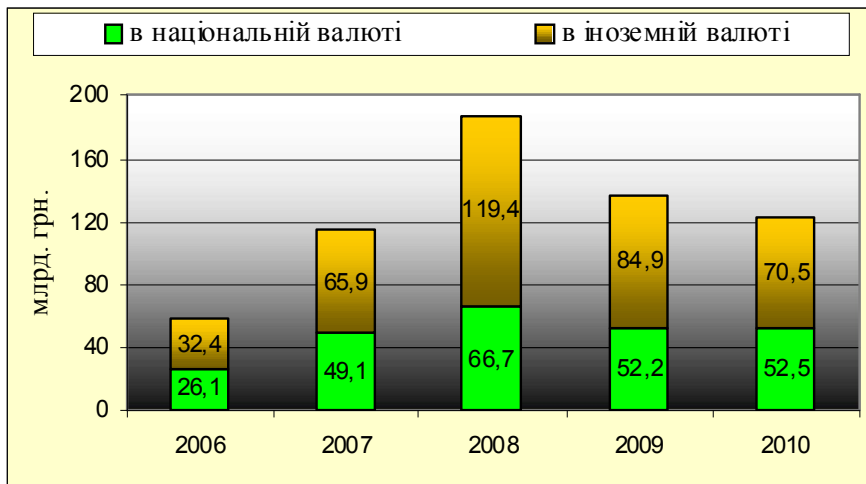
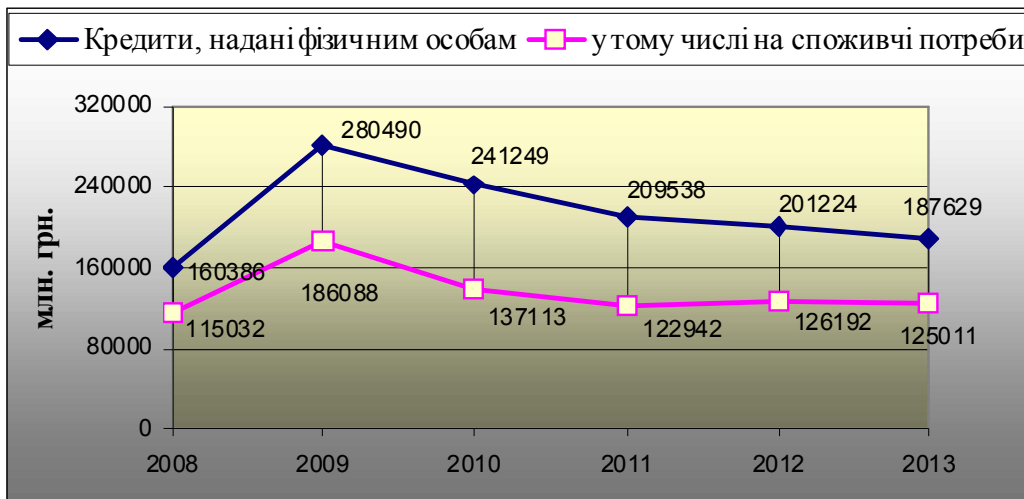


Рис. 1. Кредити, надані на поточні потреби



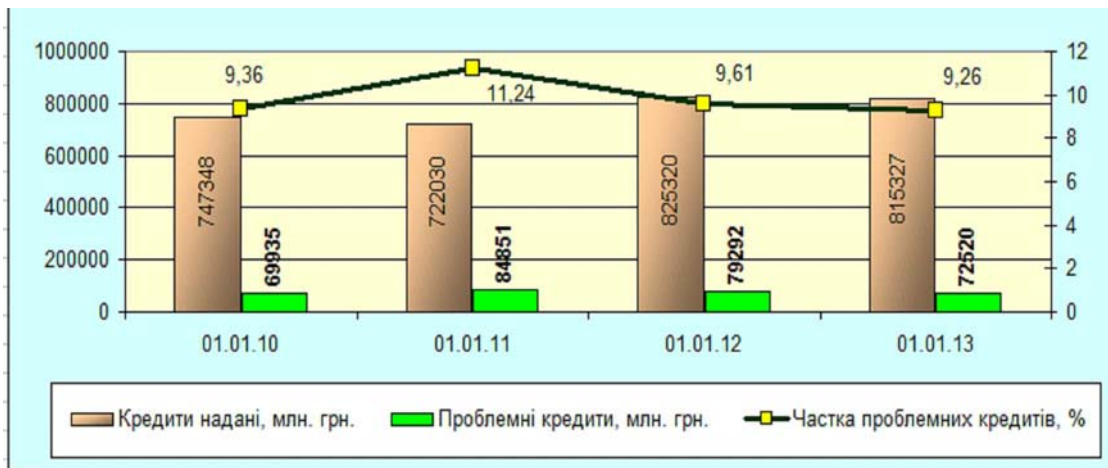
(Джерело: Національний банк України)

Рис. 2. Банківські кредити – споживчі та на нерухомість, млрд. грн.



(Джерело: Національний банк України)

Рис. 3. Динаміка кредитів, наданих фізичним особам банками України



(Джерело: Національний банк України)

Рис. 4. Динаміка кредитної заборгованості по банківській системі України

кредитів – суттєве підвищення їхньої вартості кредиту порівняно з докризовою. Аналіз українського ринку банківських послуг споживчого кредитування, а саме умов кредитування населення, доводить – щомісячний платіж клієнта складається не тільки з тіла кредиту і суми відсотків, як декларують кредитні установи при залученні клієнтів, а і з додаткових, прихованих комісій, таких як: щомісячна комісія від суми кредиту, разова комісія до суми кредиту, страхування, що в разі збільшує ефективну відсоткову ставку [10]. При цьому банки свідомо ретельно приховують від потенційних позичальників додаткові комісії з метою залучення якомога більшої кількості позичальників.

Відтак, доходимо висновку, що найголовніша проблема, з якою стикаються позичальники і яка вимагає негайного вирішення, це відсутність знань про реальну відсоткову ставку, оскільки, як свідчить практика, в Україні вона сягає від 16 до 135% річних, тоді як ставка, вказана клієнтові, становить від 0,1% до 60%. Таким чином клієнт, отримавши кредит на товар, сплачує подвійну ціну за два роки, або потрійну за чотири роки користування кредитом [11, 15].

Третьою особливістю сучасного ринку споживчого кредитування є те, що сьогодні вийшли на ринок та активно пропонують споживчі кредити нові кредитори: небанківські фінансові установи. Левова частка ринку фінансування споживачів завжди традиційно належала банкам. Інші кредитори – кредитні спілки або підприємства роздрібної торгівлі – ніколи не були великими гравцями на цьому ринку. Наприклад, станом на 1 січня 2009 року, обсяг наданих банками кредитів фізичним особам становив 269,9 млрд. грн., у порівнянні із 5,5 млрд. грн. кредитів, наданих кредитними спілками. У 2011

році ситуація не змінилась: на банки припадало 209,9 млрд. грн. кредитів, а обсяг кредитів кредитних спілок знизився до 3,3 млрд. грн.

Згідно з українським законодавством, надавати кредити фізичним особам сьогодні можуть лише фінансові установи, що включені до відповідних реєстрів: банки, кредитні спілки та кредитні установи. Але оскільки останні отримують необхідні їм кошти значною мірою за рахунок банківських позик, то фактично 90% всієї суми споживчого кредиту надається банками. При цьому суттєвими є проблеми, що полягають, перш за все, в недотриманні новими кредиторами правових норм [14]. Їх можна сформулювати таким чином:

- сьогодні в Україні нові кредитори, особливо небанківські установи, фактично ігнорують кредитні історії та кредитний скоринг. Отже, перед кредиторами все ще стоїть проблема належної оцінки кредитоспроможності позичальників;

- в практиці кредитного аналізу кредитори змушені враховувати факт присутності тіньової економіки. Відтак, потенційним позичальникам все ще важко надати офіційне підтвердження своїх доходів;

- кредитні установи, що в якості обов'язкової умови надання кредиту вимагають від своїх клієнтів купувати страховий поліс (у пов'язаної страхової компанії), можуть викривити свій процес затвердження кредиту.

Отже, не викликає сумніву, що визначені проблеми вимагають негайного вирішення, з нашого погляду, перш за все, шляхом удосконалення правової бази, що регулює саме цю сферу кредитування.

Зупинимось ще на одній проблемі, яка вимагає першочергового вирішення. Результати проведених досліджень свідчать, що умови видачі

кредитів в різних фінансових установах відрізняються все менше. І вже недалекої той час, коли потенційні клієнти будуть оцінювати не лише фінансові умови надання кредитів, але й зручність отримання кредиту, зокрема, фактор часу. Стрімкий розвиток споживчого кредитування потребує щоденного оброблення все більшої кількості кредитних заявок, що вимагає від банку швидкого та якісного здійснення обробки інформації та видачі кредиту. Для забезпечення ефективності процесу кредитування банки розробляють та впроваджують автоматизовані системи, призначені для комплексної автоматизації кредитних операцій.

За таких умов важливу роль відіграє якість технічного та програмного забезпечення процесу оформлення кредиту. Уже сьогодні виникає необхідність пришвидшення обробки кожної заявки, або залучення більшої кількості кредитних працівників для роботи з клієнтами. Зважаючи, на виникнення додаткових витрат внаслідок залучення додаткових працівників, очевидна необхідність розробки та впровадження в банківську практику споживчого кредитування програмних комплексів для зменшення часових, а відповідно, і матеріальних витрат на оформлення одного кредиту.

Сьогодні існують два основні варіанти роботи кредитних точок у торговельних установах. Перший – заповнення заявки в паперовому вигляді, та відправлення її у банківську установу за допомогою факсу. Такий варіант сьогодні майже не застосовується. Більш поширеним є другий варіант – у торговельній установі обладнується робоче місце для працівника фінансової установи, що займається видачею споживчих кредитів на придбання товарів. Робоче місце кредитного працівника передбачає наявність комп'ютера, що підключений до мережі.

Аналіз ефективності технології видачі товарного кредиту показав, що найбільше проблем виникає з вибором способу підключення комп'ютера у торговій точці до мережі банку. Фізичне прокладання кабелю обходиться дуже дорого, так само, як і виділення окремого телефонного каналу, а використання телефонної лінії може викликати незручності для роботи магазину. Тому, як свідчить практика, більшість банківських установ організують зв'язок за допомогою мобільних засобів зв'язку (мобільних телефонів з вбудованим модемом), враховуючи, окрім простоти встановлення, мобільність робочого місця.

Водночас, вагома проблема, що виникає за умови підключення за допомогою мобільних

пристроїв зв'язку – це нездатність забезпечити високу швидкість передачі даних. Хоча оператори декларують достатньо високу швидкість передачі даних, насправді ця швидкість складає не більше 2 – 3 Кбіт/сек. Оскільки на швидкість передачі даних банк вплинути не може, лише зменшення обсягів інформації при обробленні даних з оформлення кредиту може забезпечити економію часу та витрат трафіку.

В межах роботи досліджено доцільність використання при цьому різноманітних тарифних планів, що дозволило дійти висновку – оскільки важко точно спрогнозувати кількість клієнтів, кількість виданих кредитів, і, відповідно, кількість звертань браузера до сервера, відтак підбір оптимального пакета виявляється майже безнадійною справою. Саме тому більшість банків використовують стандартні корпоративні тарифні плани операторів мобільного зв'язку, а це також додаткові витрати.

Водночас, аналіз витрат трафіку на укладання однієї угоди з клієнтом свідчить, що вони невеликі. Зокрема, в технологіях з доступом у режимі on-line, так само, як і в технологіях за допомогою електронної пошти закладається 4 – 5 Мб на одну видачу кредиту, відповідно до тарифів основних операторів це становить 20 – 25 гривень.

Вважаємо, що саме на цих двох основних проблемах слід сьогодні зосередити увагу кредитним установам – скорочення витрат трафіку за рахунок скорочення обсягів даних, що передаються, та, відповідно, часу передачі даних, оскільки ці аспекти сьогодні не враховуються наявним програмним забезпеченням.

Шляхи оптимізації технології надання товарного кредиту з метою зменшення витрат часу та грошових коштів на оформлення кредиту у торговельній установі ми вбачаємо у впровадженні ефективних сучасних автоматизованих технологій оформлення та видачі кредиту. Один з варіантів такої технології, що передбачає наявність клієнтської та банківської частин, ми пропонуємо в межах нашої роботи. Інструменти, що використовують програмний комплекс, мають свої особливості порівняно з аналогічними комплексами.

Особливістю *Кредитного калькулятора* для розрахунку внесків по кредиту потенційного клієнта, порівняно з аналогічними програмами, що працюють у режимі on-line, є повна його автономність. Розрахунок не потребує жодної передачі даних на сервер банку, а, отже, не потребує жодних витрат трафіку.

Інструмент *Перевірка клієнта* є особливістю програмного комплексу, що не використовується в аналогічних програмних засобах. Цей

інструмент перед видачею кредиту формує файл, що відправляється у головний банк і містить: паспортні дані потенційного позичальника, дані, що характеризують фінансовий стан позичальника тощо. На основі отриманих даних банк уже може прийняти попереднє рішення про можливість видачі кредиту, оскільки існують певні особи, кредит яким не може бути наданий в силу поганих взаємовідносин з банком.

Третій інструмент – *Дані про кредит* призначений для занесення всіх даних про кредитора і кредит та формування файлу для відправки на сервер банку. Банківська частина програмного комплексу проводить перевірку кредитоспроможності клієнта на основі системи “скорингу” і приймає рішення про можливість надання кредиту. При цьому клієнтською частиною програми формується пакет документів для друку на основі попередньо введених даних, і здійснюється їх друк. Паперові документи формуються на місці, що забезпечує значну економію трафіку, порівняно з аналогами.

Отже, запропонована автоматизована технологія обробки інформації і видачі кредиту передбачає формування і відправку лише 3-х файлів: файле входу в систему, перевірки клієнта, заведення кредитної інформації і отримання відповідей на відправлені файли. Сумарний обсяг усіх переданих/отриманих файлів пари оформленні одного кредиту складає близько 2 Кбайт інформації.

Так, при тестуванні запропонованої технології визначено, що на введення інформації, оформлення та видачу кредиту витрачається в середньому 0,5 – 1 Мб трафіку, тоді як норматив для інших технологій складає 4 – 5 Мб. Таким чином запропонований нами програмний продукт забезпечує економію у 3 – 4 рази.

Висновки. Отже, можемо констатувати, що сьогодні залишаються невирішеними суттєві проблеми щодо вдосконалення практики кредитування. Ці проблеми вимагають невідкладного вирішення, доки вони не спричинили негативного впливу на майбутню стійкість фінансового сектора. Вирішення більшості зазначених в роботі проблем лежить, переважно, в площині нагляду з боку регуляторних органів та удосконалення правового забезпечення кредитного процесу, а саме: таких першочергових заходів:

- доповнення законодавчого поля документами, що забезпечить дотримання банками принципів справедливої конкуренції та надання клієнтам повної інформації про умови кредитування;

- покращення практики розкриття інформації шляхом запровадження в практику кредитних установ загально-просвітницької компанії для

ознайомлення пересічних українців із їх правами в межах відносин із постачальниками фінансових послуг;

- внесення змін та доповнень до чинної редакції Постанови НБУ №168 щодо правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну реальну вартість кредиту задля унеможливлення уникнення з боку банків обов’язкового розкриття інформації;

- забезпечення захисту споживачів за допомогою адміністративних та юридичних заходів шляхом запровадження уніфікованої редакції текстів угод найбільш поширених типів кредитів, а отже і усунення порушень принципів цивілізованої практики кредитування;

- застосування регуляторами серйозних заходів впливу до тих установ, що порушують вимоги щодо захисту прав споживачів фінансових послуг.

Що стосується ринкової інфраструктури кредитування, запровадження в кредитну практику ефективних автоматизованих технологій оформлення та видачі споживчого кредиту дозволить суттєво зменшити навантаження на комунікаційну систему за рахунок скорочення обсягів переданих або прийнятих даних, а, відтак, і скоротити витрати кредитної установи на зв’язок. Це надасть кредитним установам можливість економити свої фінансові ресурси, а відтак, досягати головної мети щодо отримання прибутку.

1. Конституція України від 28 черв. 1996 р. №254к/96-ВР // Відом. Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.

2. Цивільний кодекс України від 16 січ. 2003 р. // Відом. Верховної Ради України. – 2003. – № 40 – 44. – Ст. 356.

3. Господарський кодекс України від 16 січ. 2003 р. // Відом. Верховної Ради України. – 2003. – № 18 – 22. – Ст. 144.

4. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-12 // Відом. Верховної Ради України. – 2010. – № 9. – Ст. 84.

5. Постанова НБУ від 10.05.2007 №168 “Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту”/[Електр. Ресурс]/ Режим доступу: zakon.rada.gov.ua

6. Пояснювальна записка до проекту Закону України “Про споживче кредитування” / [Електронний Ресурс]/ Режим доступу: zakon.rada.gov.ua

7. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському союзі і Україні. – Центр європейського та порівняльного права Міністерства юстиції України. – Київ, 2005.

8. Закон України “Про внесення змін до деяких