

<https://doi.org/10.15407/ukrmova2021.01.020>

УДК 81'272

М.О. ГОНТАР, кандидат філологічних наук, молодший науковий співробітник відділу культури мови, стилістики та соціолінгвістики, Інститут української мови НАН України
вул. М. Грушевського, 4, м. Київ, 01001
E-mail: hontar.m@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-1768-2805>

МОВНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ Й ПОСЛУГ

У статті зроблено спробу проаналізувати мовну політику української держави у сфері торгівлі й послуг. Розглянуто нормативно-правові акти, що визначають статус української та інших мов, а також порядок їхнього застосування в досліджуваній сфері, зокрема статтю 10 Конституції України, мовні закони та законодавчі акти, що регулюють різні аспекти надання інформації про товари й послуги споживачам. Особливу увагу приділено аналізу Закону «Про забезпечення функціонування української мови як державної», що є потужним інструментом для зміни мовної ситуації в царині торгівлі й послуг.

Ключові слова: соціолінгвістика, мовна політика, сфера торгівлі й послуг, українська мова.

Пріоритетами держави в мовній царині є підтримка й розвиток передусім державної мови, забезпечення її функціонування в усіх сферах суспільного життя. Проте, як зауважують мовознавці, українська мова в українській державі не є ані мовою повного територіального поширення, ані мовою повного етнічного поширення [25: 145]; в Україні зберігається досягнуте в радянський період «домінування російської мови в міській комунікації, а в деяких сферах, зокрема в інформаційно-культурній, нові реалії відкритого суспільства й ринкової конкуренції призвели до значного посилення процесів русифікації» [7: 2]. Вказані явища поширюються також і на сферу торгівлі й послуг.

Як відомо, мовну ситуацію в країні загалом та в окремих царинах суспільного життя значною мірою визначає державна мовна політика. Для глибшого розуміння мовної ситуації в сфері торгівлі й послуг важливо проаналізувати, які заходи передбачала мовна політика в цій сфері впро-

довж усього періоду незалежності, вивчити чинне законодавство та окреслити можливості, які воно створює для зміни мовної ситуації в досліджуваній царині, що і є метою нашої розвідки.

Джерельною базою для аналізу є тексти законів та інших нормативно-правових актів, пов'язаних із мовною політикою загалом та застосуванням державної та інших мов у сфері торгівлі й послуг: закони, які визначають статус мов, закони та підзаконні акти, які регулюють різні аспекти надання інформації про товари й послуги, відносини між виробником (продавцем) та споживачем, а також матеріали ЗМІ та соціальних мереж.

На час проголошення незалежності України в 1991 році вживання мов у державі регулювалося **Законом УРСР «Про мови в Українській РСР»** (1989 р., набув чинності з 1 січня 1991 р., крім низки пунктів), у якому *українську мову проголошено державною*, мовами міжнаціонального спілкування в УРСР визначено українську, російську та інші мови. Окрім того, закон містив норму про забезпечення вільного користування російською мовою як мовою міжнаціонального спілкування народів СРСР. Ці норми стосувалися і мови роботи, діловодства та документації підприємств та організацій [17].

У статті 36 йдеться про те, що «маркування товарів, етикетки на товарах, інструкції щодо користування товарами, виробленими в УРСР, виконуються *українською мовою*. Маркування товарів для вивозу за межі УРСР здійснюється *українською або російською мовою*». Згідно зі статтею 17 закону, «в Українській РСР у всіх сферах обслуговування громадян вживається *українська або інша мова, прийнятна для сторін*» [17].

Ще до розпаду Радянського Союзу 12 лютого 1991 р. була ухвалена «**Державна програма розвитку української мови та інших національних мов в Українській РСР на період до 2000 року**» «з метою забезпечення послідовної реалізації Закону УРСР «Про мови в Українській РСР», створення необхідних умов для всебічного розвитку та функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя, розвитку й використання мов інших національностей у республіці», сфери послуг стосувалося завдання «забезпечувати вживання у всіх сферах обслуговування населення *української або іншої мови, прийнятної для сторін*» [8]. Незважаючи на статус української мови як державної, у сфері торгівлі й послуг її вживання було необов'язковим, поряд із нею, а частіше замість неї, можна застосовувати «іншу мову, прийнятну для сторін», що на практиці здебільшого означало російську мову.

Ухвалена 1996 р. **Конституція України**, зокрема стаття 10, проголошує: «Державною мовою в Україні є українська мова. Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України. В Україні гарантується вільний розвиток, використання і захист російської, інших мов національних меншин України» [2].

У 1997 р. Кабінетом Міністрів України були затверджені «**Комплексні заходи щодо всебічного розвитку і функціонування української мови**», які були «спрямовані на реалізацію статей 10 і 11 Конституції України, створення

належних умов для всебічного розвитку і функціонування української мови як державної в усіх сферах суспільного життя, використання її як основного засобу спілкування на всій території України». Серед низки заходів єдиний пункт, що стосувався сфери послуг: «Продовжити вивчення української мови: ... підприємцями та працівниками сфери обслуговування» [12]. Проте, чи було його зреалізовано та чи мали змогу працівники сфери послуг вивчати державну мову, нам на разі не відомо.

Як зауважив мовознавець О.О. Тараненко, аналізуючи мовне законодавство держави протягом першого десятиліття незалежності, «мовну політику України на загальнодержавному рівні загалом можна схарактеризувати як помірковано-обмежену й недостатньо послідовну з прагненням до уникнення радикальних заходів. У площині ж практичної реалізації... навіть прийняті положення нормативних актів дуже часто не виконуються» [23: 40], «ні в Законі «Про мови в Україні» (1989 р.), ні в «Державній програмі...» не передбачено конкретних адміністративних важелів для впровадження в життя статей як цього, так і інших законодавчих актів, що мають положення про мовний режим діяльності в тій чи іншій галузі, і відповідальності за їх порушення. Тому навіть у такій простій, здавалося б, сфері, як мова реклами та оголошень, вивісок, маркування товарів, у якій можна обійтися наявними кадрами й наявною літературою і впровадження державної мови в яку планувалося на 3 — 5 років, закон не виконано» [24]. Це спостереження цілком можливо віднести до мовної політики наступного десятиліття. Л.Т. Масенко зазначає: «в Україні не було створено державного органу, наділеного функціями контролю за виконанням мовного законодавства, що мало вирішальний вплив на вектор розвитку двомовної ситуації країни й у наступні роки» [5: 21].

Значний вплив на політику України в мовній царині мали міжнародні зобов'язання щодо національних меншин та їхніх мов, узяті на себе українською державою після приєднання України до Ради Європи в 1995 р., серед яких ратифікація «Європейської конвенції з прав людини» (11 вересня 1997 р.), «Рамкова конвенція про захист національних меншин» (9 грудня 1997 р.), а також особливо важлива в контексті мовної політики «Європейська хартія регіональних або міноритарних мов». Верховна Рада України 15 травня 2003 р. ухвалила **Закон України «Про ратифікацію Європейської хартії регіональних мов або мов меншин»** [18] (зазначимо, що попередня спроба ратифікації хартії зазнала невдачі). Безперечно, підтримка й захист національних меншин та їхніх мов — надзвичайно важливе завдання для кожної європейської держави. Політологи зазначають, що хартія містить інструменти для врегулювання мовної ситуації в Україні, проте політичне протистояння призвело до некоректного тлумачення хартії і наданню російській мові регіонального статусу, ухвалені норми закону не відповідають головній меті хартії, до якої апелюють... Адже російська мова «не належить до тих мов, які потребують особливого захисту через загрозу свого зникнення» [28]. Дослідниця Ю. Бестерс-Дільгер зазначає, що автори хартії виходили з євро-

пейського бачення «нормального» стану справ, за якого більшість населення користується державною мовою, а менша його частина відстоює своє право на мовно-культурне виживання. Ситуацію, коли титульний етнос перебуває в стані меншинного, принаймні на значній частині території держави, а його мовні права — обмежені, вони навіть не можуть уявити [30: 264]. Фахівці вказують на необхідність внести істотні зміни до закону, враховуючи реалії мовної ситуації в Україні. Адже в такому вигляді «Європейська хартія...» стала знаряддям звуження сфери вживання української мови, а російська мова фактично отримала право виконувати функції державної мови на Сході та Півдні України.

Поняття «регіональна мова» (мова, де чисельність населення, яке розмовляє цією мовою в певному регіоні (області, місті, селищі, селі), перевищує 10%) застосоване в **Законі України «Про засади державної мовної політики»**, метою якого було законодавче підвищення статусу російської мови в Україні. Законопроект був поданий у лютому 2012 р. на розгляд Верховної Ради проросійськими політиками та, незважаючи на заперечення профільного Комітету, закон було ухвалено у Верховній Раді із численними порушеннями процедури 3 липня 2012 р. І хоча суспільство негативно сприйняло його, про що свідчили масові протести в багатьох містах України, були спроби доопрацювати закон або й скасувати його зовсім, лише в 2018 році він був визнаний таким, що не відповідає Конституції [22].

А впродовж 6 років **Закон України «Про засади державної мовної політики»** (неофіційно відомий як «закон Ківалова — Колесніченка») був підставою для подальшого обмеження функціонування української мови. Адже хоч у статті 6 закону й визначено, що *державною мовою України є українська мова*, проте норма «обов'язковість застосування державної мови чи сприяння її використанню у тій чи тій сфері суспільного життя не повинні тлумачитися як заперечення або применшення права на користування регіональними мовами або мовами меншин у відповідній сфері та на територіях поширення» [11] фактично нівелювала статус української мови як державної.

Сфери торгівлі й послуг стосувалася стаття 18 «Мова економічної і соціальної діяльності», яка містила норму про *вільне вживання державної мови, регіональної або мови меншин*: «у внутрішніх правилах підприємств, установ та організацій будь-якої форми власності забороняється прийняття будь-яких положень, що виключають або обмежують у спілкуванні співробітників використання державної мови, російської, інших регіональних мов або мови меншин. В роботі підприємств можуть використовуватися й інші мови» [11]. Отже, про обов'язковість або пріоритетність української мови не йшлося, усі пункти про вживання державної мови в різних ситуаціях містили доповнення про вільне вживання регіональних чи інших мов.

У спільноті «И так поймут» (сатирична назва спільноти в соціальній мережі «Фейсбук», що гуртує українців, які ведуть боротьбу за домінування

української мови у сфері послуг) описано низку ситуацій, коли споживачі зверталися до продавця чи компанії з проханням про обслуговування чи отримання інформації українською мовою й отримували відмову, яка була обґрунтована статусом російської мови як регіональної. Або ж навіть у столиці, де російська мова не мала статусу регіональної, численні приклади використання закону, щоб уникнути надання послуг українською. Наприклад, киянин Олесь С. розповів, що після відмови персоналу в одному з магазинів у торговельному центрі «Глобус» у серпні 2016 р. обслуговувати його українською, написав скаргу й отримав від власника магазину лист із відповіддю про те, що «заборона з нашого боку нашим співробітникам спілкуватися тою мовою, яку ними обрано — є порушенням законодавства про засади державної мовної політики» і посилання на вже згадані положення закону, зокрема статтю 18. Киянка Оксана С. отримала подібну відповідь на скаргу про російськомовність співробітників «Сільпо». Ці приклади підтверджують той факт, що закон забезпечував не використання поряд із державною іншою мовою, а можливість не застосовувати українську, навіть у супереч запитам однієї зі сторін.

Розширення функціонування української мови мали на меті рішення міських та обласних рад у 2017–2018 рр., де увагу також звернено на сферу торгівлі й послуг. Рішення Київської міської ради «Про заходи щодо забезпечення регіональної мовної політики в місті Києві» (5 жовтня 2017 р.) визначає державну українську мову як пріоритетну в місцях громадського обслуговування в Києві у процесі реалізації товарів і наданні послуг. Обов'язкове меню українською мовою, під час обслуговування відвідувачів персонал зобов'язаний пропонувати меню українською і лише на вимогу відвідувача надавати меню будь-якою іншою мовою за наявності [26]. Подібні рішення ухвалили міські ради у Львові, Вінниці, в Тернополі, у Хмельницькому, в Кременчуці, у Кропивницькому, в Чернівцях, у Черкасах тощо. У Житомирі рішення ухвалила обласна рада. Такі рішення мають рекомендаційний характер і діють лише в контексті чинного мовного законодавства.

Після визнання закону Ківалова — Колесніченка нечинним суспільні відносини у цій сфері на законодавчому рівні регулювалися лише нормами Конституції. Згідно з одностайною думкою фахівців, «утворений вакуум» у законодавчому врегулюванні мовного питання необхідно було заповнити новим законом [1].

16 липня 2019 р. набув чинності **Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»**, який був ратифікований рішенням Верховної Ради України 25 квітня 2019 р. Ухвалення закону не було простим процесом [4]. Йому передувало кілька років палких дискусій. Станом на 2018 рік у Верховній Раді було зареєстровано п'ять мовних законопроектів: чотири зареєстровані наприкінці 2016 — на початку 2017 р.: № 5556, № 5669, № 5670, № 5670-д, у липні 2018 р. зареєстрували ще один законопроект — № 8550, що по суті був новою спробою законодавчо обмежити функціонування української мови та фактично дублю-

вав положення закону Ківалова — Колесніченка, зокрема й щодо мови економічної та соціальної діяльності [20].

Перші чотири проекти закону визначали українську мову як пріоритетну мову обслуговування населення та надання інформації про товари, проте саме законопроект № 5670-д містив найчіткіші та найдетальніше виписані положення щодо інформування та обслуговування громадян державною мовою, також не оминав сферу інтернет-торгівлі. Він мав найбільшу підтримку проукраїнського політикуму, наукової спільноти та громадських діячів. Передбачав механізм контролю за виконанням мовного законодавства, посаду Уповноваженого із захисту державної мови та створення Служби мовних інспекторів у складі 27 інспекторів. Окрім того, від інших законопроектів він відрізнявся тим, що стосувався саме державної мови, а вживання інших мов мало регулюватися спеціальним законом про мови національних меншин. Також у законопроекті 5670-д було максимально охоплено сфери життєдіяльності суспільства [21].

Для ухвалення Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» 2019 року було взято за основу проект закону 5670-д. Під час обговорень закону про мову противники української мови з метою дискредитації найдієвіших засобів контролю за його виконанням застосовували різноманітні маніпулятивні технології. У проросійських ЗМІ законопроект називали «драконівським», поширювали міфи про заборони вживання російської мови. Експерт із питань мовної політики Т. Марусик зауважив, що «страшенний опір ухваленню закону з боку проросійських сил у парламенті й суспільстві, а також популістська критика з протилежного боку, радикального, позначилися на його якості. Саме тому низку норм було пом'якшено, а деякі вилучені — наприклад, Службу мовних інспекторів» [4].

Як уже було зазначено, ухвалений закон набув чинності 16 липня 2019 р. У контексті нашого дослідження особливо актуальними в ньому є статті, які регулюють порядок уживання мов у сфері торгівлі й послуг, зокрема статті 27 та 30.

У статті 27 «Державна мова у сфері користувацьких інтерфейсів комп'ютерних програм та вебсайтів» викладено норму, відповідно до якої «інтернет-представництва (в т. ч. вебсайти, вебсторінки в соціальних мережах)... суб'єктів господарювання, що реалізують товари і послуги в Україні та зареєстровані в Україні, виконуються державною мовою. Поряд з версією інтернет-представництв..., виконаних державною мовою, можуть існувати версії іншими мовами. Версія інтернет-представництва державною мовою повинна мати не менше за обсягом та змістом інформації, ніж іншомовні версії, та завантажуватись за замовчуванням для користувачів в Україні. Для іноземних суб'єктів господарювання, що реалізують товари і послуги в Україні та мають в Україні дочірні підприємства, філії, представництва, версія вебсайту державною мовою повинна містити достатню за обсягом та змістом інформацію для зрозумілої навігації та розкриття мети діяльності власника такого

інтернет-представництва. Версія такого вебсайту державною мовою для користувачів в Україні повинна завантажуватися за замовчуванням» [10]. Зазначені норми починають діяти через 3 роки з дати ухвалення закону — **16 липня 2022 р.**

Згідно зі статтею 30 «Державна мова у сфері обслуговування споживачів», «1. Мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова. 2. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи — підприємці, інші суб'єкти господарювання, що обслуговують споживачів..., здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги), у тому числі через інтернет-магазини та інтернет-каталоги, державною мовою. Інформація державною мовою може дублюватися іншими мовами. 3. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін. 4. Суб'єкт електронної комерції, зареєстрований в Україні, під час своєї діяльності та в разі поширення комерційного електронного повідомлення зобов'язаний забезпечити надання всієї інформації, визначеної Законом України «Про електронну комерцію», в тому числі щодо предмета електронного договору, державною мовою. 5. Інформація про товари та послуги на території України надається державною мовою. 6. Виробники (виконавці, продавці) в Україні всіх форм власності надають споживачам інформацію про вироби (товари), роботи чи послуги державною мовою. Така інформація може дублюватися будь-якою іншою мовою» [10]. Норми, викладені у вказаній статті, набирають чинності через 18 місяців із дати ухвалення закону, тобто з **16 січня 2021 р.** ця норма вже є чинна. За порушення мовного законодавства передбачена адміністративна відповідальність, штрафні санкції почнуть застосовувати із **16 липня 2022 р.**

Т. Марусик наголошує на важливості статті 30: «головне — забезпечити поширення державної мови в усіх публічних сферах життя і забезпечити конституційне право громадян одержати послуги українською мовою. В жодній іншій державі світу українець не має права вимагати такого обслуговування» [4]. На його думку, «сфера обслуговування — а саме ця сфера є «найгарячішою» нині — переважно не чинитиме великого спротиву. Згадаймо історію з дублюванням кіно та шаленим залякуванням банкрутства кінотеатрів і кіногалузі — і переведемо подих» [4].

Цікаво простежити, як сприйняли власники й працівники закладів торгівлі свої нові обов'язки, покладені на них мовним законом. Публікації на фахових сайтах, обговорення на форумах та в соціальних мережах засвідчують різні реакції, наприклад, уже сьогодні багато інтернет-магазинів, які не мали української версії, готується до виконання норм закону та працює над перекладом інформації про товари. Проте є й такі продавці, які не хочуть вкладати час та кошти в роботу над українською версією, сподіваючись, що закон скасують, чи шукають способи обійти його виконання. Водночас учасники навколомовних дискусій у фейсбуці вказують на появу обслуговування українською мовою на касах багатьох

торговельних мереж, навіть у містах Сходу та Півдня України, хоча й повідомлень про відмову обслуговувати чи інформувати споживачів державною мовою також не бракує.

Закон передбачає існування посади Уповноваженого із захисту державної мови, який разом із Секретаріатом має розглядати скарги громадян про порушення їхніх мовних прав. Громадянське суспільство покладає великі надії на Уповноваженого. Мовні активісти повідомляли, що Держспоживслужба, до якої раніше зверталися громадяни зі скаргами на відсутність української мови під час отримання послуг чи на маркуванні товару, почала відмовлятися приймати такі скарги, посилаючись на те, що тепер є посада Уповноваженого, і саме до нього потрібно надсилати ці скарги. Проте Тетяна Монахова, яка першою обіймала посаду Уповноваженого (з 27 листопада 2019 р.), через пів року фактичної бездіяльності подала заяву про звільнення, так і не створивши Секретаріат.

Був обраний новий Уповноважений — Тарас Кремень. Відразу після свого призначення (8 липня 2020 р.) новий Уповноважений із захисту державної мови розпочав активну діяльність: дав інтерв'ю низці ЗМІ, менше ніж за місяць було зареєстровано Секретаріат. Уповноважений мав зустріч із міжнародними бізнес-асоціаціями та наголосив на важливості взаємної підтримки між представниками бізнесу та Секретаріатом Уповноваженого: «зараз надзвичайно важливо налагодити тісну співпрацю. У жодній країні світу не виникає питань про те, що надання послуг і надання інформації державною мовою — це один із ключових пріоритетів. Тому моє завдання — захистити права громадян на отримання інформації українською мовою та допомогти бізнесу розібратися у мовному законодавстві, сприяти налагодженню співпраці з іншими органами влади щодо реалізації положень Закону України «Про функціонування української мови як державної» [27]. У жовтні 2020 р. Секретаріат Уповноваженого почав приймати звернення громадян та скарги щодо порушення вимог закону. Особливо зросла кількість звернень після 16 січня 2021 року, коли набула чинності стаття 30 закону: лише в період із 16 січня по 11 лютого зафіксовано 605 звернень (більшість із яких пов'язана саме зі сферою торгівлі й послуг). Отже, важливе місце в діяльності Уповноваженого посідає захист мовних прав українців у досліджуваній царині.

Фахівці оцінюють **Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»** як найбільший здобуток державної мовної політики [6: 40], проте також вказують на відсутність у законі чітко прописаних механізмів контролю його виконання. Американський соціолінгвіст Курт Вулгайзер зауважує: «якщо людина пише скаргу щодо порушення цього закону, влада має спочатку надіслати попередження порушнику і лише при повторному порушенні можливе накладення штрафу, тому незрозуміло наскільки це буде ефективним... Але тут цікаво, яку роль зіграє тиск суспільства задля впровадження норм нового закону. Адже в Україні є громадські рухи, що захищають мовні права українців» [3]. Як свідчить згадана інформація про звернення до Уповноваженого,

громадяни України готові активно обстоювати свої мовні права на отримання послуг державною мовою. Норми чинного закону дають їм таку можливість, на відміну від попередніх мовних законів. Також положення про пріоритетність застосування української мови дає змогу багатьом українцям, що працюють у сфері послуг, вживати її на робочому місці, адже раніше вони здебільшого були змушені застосовувати російську мову згідно з вимогами керівництва, яке вважало, що саме російська є «мовою, прийнятною для сторін».

Окрім власне мовних законів та статті 10 Конституції України, порядок уживання мов у сфері торгівлі й послуг регулюють такі закони: Закон України «Про інформацію», Закон «Про рекламу», Закон «Про захист прав споживачів», Закон «Про електронну комерцію», а також інші нормативно-правові акти, які пов'язані з регулюванням відносин між виробником (продавцем) та споживачем. Відразу зазначимо, що розглядаємо не всі такі нормативні акти, а лише ті, в яких порушено мовний аспект діяльності об'єктів господарювання та вміщено вказівки щодо мови надання інформації чи послуг.

Закон України «Про інформацію» 1992 р. містить низку норм, що стосуються сфери торгівлі й послуг. Згідно зі статтею 14, «1. Інформація про товар (роботу, послугу) — відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики товару (роботи, послуги). 2. Інформація про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини не може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом. 3. Правовий режим інформації про товар (роботу, послугу) визначається законами України про захист прав споживачів, про рекламу, іншими законами та міжнародними договорами України...» [16]. У статті 8 «Мова інформації» зазначено, що «мову інформації визначають Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», інші закони України та міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України» [16].

Стаття 6 **Закону України «Про рекламу»** установлює, що «1. *Мовою реклами є державна мова.* 2. Об'єкти права інтелектуальної власності у рекламі використовуються мовою, якою їм наданий правовий захист відповідно до законодавства про охорону прав інтелектуальної власності. 3. Особливості використання у рекламі мов корінних народів і національних меншин України визначаються законом, що регулює порядок реалізації прав корінних народів, національних меншин України» [19].

Важливою сферою економічної діяльності є **інтернет-торгівля**. Протягом тривалого часу держава жодним чином не регулювала мовне забезпечення інтернет-торгівлі, внаслідок чого російська мова почала домінувати в цій сфері. Та й сама сфера тривалий час регламентувалася лише документами загального характеру. У 2015 р. був ухвалений **Закон України «Про електронну комерцію»**, призначення якого — регулювати правові аспекти інтернет-торгівлі в нашій державі. У законі не було вказівки щодо мови інформування споживачів (редакція від 03.09.2015). Лише після

ухвалення мовного закону 2019 р. до Закону «Про електронну комерцію» було внесено зміни щодо порядку застосування мов у цій сфері, зокрема до статті 7: «Продавець (виконавець, постачальник) товарів, робіт, послуг в електронній комерції... зобов'язаний забезпечити прямий, простий, стабільний доступ інших учасників відносин у сфері електронної комерції до такої інформації: місцезнаходження юридичної особи або місце реєстрації та місце фактичного проживання фізичної особи-підприємця; адреса електронної пошти та/або адреса інтернет-магазину... *Порядок застосування державної та інших мов у електронній комерції визначається Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»* [9]. Згідно зі статтею 8, «покупець (замовник, споживач) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції за обсягом своїх прав та обов'язків прирівнюється до споживача ... відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів». У статті 11 зазначено, що «електронний договір, крім визначених Цивільним кодексом України істотних умов для відповідного виду договору, може містити інформацію про... можливість вибору мови, що використовується під час укладення та виконання договору;.. пропозиція укласти електронний договір (оферта), текст електронного договору, електронні повідомлення *укладаються державною мовою*. За бажанням покупця електронний договір *може укладатися іншою мовою за згодою сторін»* [9].

Закон України «Про захист прав споживачів» 1991 р. регулює відносини між споживачами товарів..., робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг. Варто зауважити, що в першій редакції закону (від 12.05.1991) не було вказівки щодо мови надання інформації про товар чи мову обслуговування споживачів. Лише в редакції цього закону від 13.01.2006 статтю 15 «Право споживача на інформацію про продукцію» пункт 1 «Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги)...» було доповнено формулюванням «*Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови»* [15].

Після ухвалення Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» статтю 4 Закону «Про захист прав споживачів» у редакції від 16.07.2019 було доповнено формулюванням: «Споживачі... мають право на ...належну якість продукції та обслуговування; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну *інформацію державною мовою про продукцію*, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», а також нормою про *обслуговування державною мовою* [15].

У час, коли функціонування української мови в усіх галузях, зокрема й у сфері торгівлі й послуг, було обмежене законом Ківалова — Колесніченка,

а також після його скасування в умовах відсутності чіткого мовного законодавства, звернення до Закону «Про захист прав споживачів» дало змогу небайдужим громадянам виборювати своє право на обслуговування українською мовою. На сайті Держпродспоживслужби розміщено «зразок скарги про порушення прав споживачів (у випадку відмови в обслуговуванні українською мовою)» [29], лише в 2017 році з цього приводу українці зверталися 160 разів. Безперечно, така кількість звернень була незначною порівняно із загальною кількістю випадків, коли мовні права споживачів було порушено. Проте наявність звернень показує, що громадян турбує це питання.

Окремі підзаконні акти містять вимоги, які стосуються загального порядку обслуговування споживачів і конкретизують особливості інформації, що має бути надана споживачеві. Серед них **«Порядок провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів»** [13], **«Правила роздрібно́ї торгівлі непродовольчими товарами»** [14] тощо. Ці та інші підзаконні акти містять норму, відповідно до якої інформація споживачам має надаватися *згідно із законодавством про мови*. Цю норму містять і проаналізовані закони.

Отже, мовну політику української держави у сфері торгівлі й послуг формують стаття 10 Конституції, законодавчі акти, в яких закріплено міжнародні зобов'язання України щодо прав національних меншин та їхніх мов, власне мовне законодавство, а також закони й підзаконні акти, що регулюють різні аспекти надання інформації про товари й послуги та відносини між надавачем послуг і споживачем. Оскільки норми останніх згаданих документів щодо інформування споживачів мають бути узгоджені з мовним законодавством, саме від норм закону про мову, чинного в певний період часу, значною мірою залежить порядок і обсяг вживання української та інших мов у цій сфері. За чинності норм Закону «Про мови в УРСР» українська мова в царині торгівлі та послуг не була достатньо захищена. Принцип «мова, прийнятна для сторін» давав змогу застосовувати державну мову лише в місцевостях, де вона домінує, зокрема на Заході та в центральній частині України. Водночас у регіонах, де переважає російська, українська мова не мала змоги стати основним інструментом надання інформації та послуг. Після ухвалення закону Ківалова — Колесніченка українці зіткнулися з порушенням своїх мовних прав на отримання інформації державною мовою ще більшою мірою. З ухваленням Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» українська мова отримала реальну можливість посісти належне їй місце в житті суспільства та стати основним засобом комунікації в усіх публічних сферах, зокрема й у сфері торгівлі й послуг, адже закон закріплює обов'язковість застосування державної мови підприємствами у своїй роботі та пріоритетність її вживання для інформування споживачів. Важливу роль у процесі вдержавлення української мови відіграє Уповноважений із захисту державної мови, обов'язком якого є обстоювання мовних прав українців.

На подальше дослідження заслугове реалізація норм цього закону та її вплив на практику мововживання у сфері торгівлі й послуг, діяльність Уповноваженого та місце громадських активістів у боротьбі за дотримання прав українців на застосування державної мови в суспільному житті.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон не двох, а трьох «К»: «Кремля — Ківалова — Колесніченка» скасовано. Що далі? *Укрінформ*. 2018. 1 березня. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2413727-zakon-ne-dvoh-a-troh-k-kremlakivalovakolesnicenka-skasovano-so-dali.html> (дата звернення: 10.12.2020).
2. Конституція України. Стаття 10. 1996. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 12.12.2020).
3. Ливинський В. Курт Вулгайзер, американський дослідник української та білоруської мов: В Україні поєднуються мовні ситуації Ірландії, Білорусі та Каталонії. *Укрінформ*. 2019. 13 серпня. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2758841-kurt-vulgajzer-amerikanskij-doslidnik-ukrainskoi-ta-biloruskoi-mov.html> (дата звернення: 22.12.2020).
4. Марусик Т. Україна здобула історичну перемогу на мовно-цивілізаційному фронті у війні з Росією. *Радіо «Свобода»*. 2019. 17 травня. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/29943834.html> (дата звернення: 12.12.2020).
5. Масенко Л. Мовний конфлікт в Україні: шляхи розв'язання. *Українська мова*. 2018. № 2. С. 20–35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/UkrM_2018_2_4 (дата звернення: 20.09.2019).
6. Масенко Л. Мовна політика України в 2017–2019. *Українська мова*. 2019. № 3. С. 20–35. URL: doi.org/10.15407/ukrmova2019.03.040 (дата звернення: 05.08.2020).
7. Масенко Л. Українська мова в соціолінгвістичному аспекті: автореф. дис. ... докт. філол. наук: 10.02.01. Київ, 2005. 39 с.
8. Про Державну програму розвитку української мови та інших національних мов в Україні РПР на період до 2000 року: Постанова Ради міністрів Української РПР від 12.02.1991 р. № 41. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/41p-91-p#Text> (дата звернення: 22.12.2020).
9. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19/paran2#n2> (дата звернення: 10.12.2020).
10. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України від 25.04.2019 № 2704-VIII. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text> (дата звернення: 22.12.2020).
11. Про засади державної мовної політики: Закон України від 03.07.2012 № 5029-17. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5029-17> (дата звернення: 12.12.2020).
12. Про затвердження Комплексних заходів щодо всебічного розвитку і функціонування української мови: Постанова КМУ від 08.09.1997 р. № 99. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/998-97-p#Text> (дата звернення: 22.12.2020).
13. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів: Постанова КМУ від 15.06.2006 р. № 833 (833-2006-п). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-p/ed20060615#Text> (дата звернення: 14.12.2020).
14. Про затвердження Правил роздрібною торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки України від 19.04.2007 р. № 104. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07> (дата звернення: 22.12.2020).
15. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 12.12.2020).

16. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ (Редакція станом на 21.12.2019). *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 22.12.2020).
17. Про мови в Українській РСР: Закон УРСР від 28.10.1989 № 8312-ХІ: *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/8312-11> (дата звернення: 22.12.2020).
18. Про ратифікацію Європейської хартії регіональних мов або мов меншин: Закон України від 15.05.2003 № 802-ІV. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/802-IV> (дата звернення: 10.12.2020).
19. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 № 270/96-ВР. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-vr/ed19960703#Text> (дата звернення: 14.12.2020).
20. Проект закону «Про загальні засади та принципи реалізації мовної політики в Україні» від 04.07.2018 № 8550. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=64346 (дата звернення: 22.12.2020).
21. Проект закону «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 09.06.2017 № 5670-д. URL: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=61994 (дата звернення: 22.12.2020).
22. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням 57 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) Закону України «Про засади державної мовної політики» від 28.02.2018 № 2-р/2018. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v002p710-18#Text> (дата звернення: 10.12.2020).
23. Тараненко О.О. Мовна ситуація та мовна політика в сучасній Україні. *Мовознавство*. 2003. № 2–3. С. 30–56.
24. Тараненко О.О. Українська мова в сучасній Україні. *Культура слова*. 2000. № 53–54. С. 33–43.
25. Ткаченко О.Б. Українська мова: сьогодення й історична перспектива. Київ, 2014.
26. Українське меню у всіх закладах громадського харчування — рішення Київради. 2017. 05 жовтня. *Офіційний сайт Київської міської ради*. URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/ukrayinske-menu-u-vsih-zakladah-gromadskogo-harchuvannya-rishennya-kyuivradi> (дата звернення: 22.12.2020).
27. Уповноважений із захисту державної мови Тарас Кремінь — представникам бізнесу: ми ваші надійні союзники, партнери і друзі. 2020. 23 вересня. *Офіційний вебпортал Кабінету Міністрів України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/upovnovazhenij-iz-zahistu-derzhavnoyi-movi-taras-kremin-predstavnikom-biznesu-mi-vashi-nadijni-soyuzniki-partneri-i-druzii> (дата звернення: 12.12.2020).
28. Шемшученко Ю.С., Горбатенко В.П. Законодавство про мови: хронологічний моніторинг, класифікація, понятійна основа. *Мовна ситуація в Україні: між конфліктом і консенсусом*. Київ, 2008. С. 157–173. URL: http://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/07/movna_sit_49.pdf (дата звернення: 14.12.2020).
29. Якщо ваші права порушено. *Офіційний вебсайт Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів*. URL: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Yakshcho_Vashi_Prava_Porusheno/85/ (дата звернення: 22.12.2020).
30. Besters-Dilger J. (2007). The Ukrainian Language in Education and Mass Media. *Harvard Ukrainian Studies. Ukrainian Philology and Linguistics in the Twenty-First Century*. Vol. 29. № 1–4. P. 257–293 (in Eng.)

REFERENCES

1. The law not of two but of three Ks (Kremlins – Kivalov – Kolesnichenko) was canceled. What is next? (01.03.2018). *Ukrinform*. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2413727-zakonne-dvoh-a-troh-k-kremlakivalovakolesnichenka-skasovano-so-dali.html>. Retrieved December 10, 2020 (in Ukrainian).
2. Constitution of Ukraine. Article 10 (1996). *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-vr#Text>. Retrieved December 12, 2020 (in Ukrainian).

3. Lyvyns'kyi, V. (13.08.2019). Curt Woolhiser, the American researcher of Ukrainian and Belarusian: Ukraine combines the language situations of Ireland, Belarus, and Catalonia. Ukrinform. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2758841-kurt-vulgajzer-amerikanskij-doslidnik-ukrainskoi-ta-biloruskoi-mov.html>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
4. Marusyk, Taras. (17.05.2019). Ukraine has won a historical victory on the language-civilization frontline in war with Russia. *Radio Svoboda*. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/29943834.html>. Retrieved December 12, 2020 (in Ukrainian).
5. Masenko, L. (2018). Language conflict in Ukraine: The ways to resolve it. *Ukrainian language* 2, 20–35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ukrm_2018_2_4. Retrieved September 20, 2019 (in Ukrainian).
6. Masenko, L. (2019). Language policy of Ukraine in 2017. *Ukrainian Language* 3, 20–35. DOI: doi.org/10.15407/ukrmova2019.03.040. Retrieved August 5, 2020 (in Ukrainian).
7. Masenko, L.T. (2005). *Ukrainian Language in Sociolinguistic Aspect. Dissertation Summary for the Doctor of Sciences in Philology Degree*. Kyiv (in Ukrainian).
8. On the National Development Program of the Ukrainian Language and Other National Languages in Ukrainian SSR until 2000. The Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukrainian SSR dated February 12, 1991: 41. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/41p-91-p#Text>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
9. On electronic commerce. Law of Ukraine dated September 3, 2015: 675-VIII. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19-paran2#n2>. Retrieved December 10, 2020 (in Ukrainian).
10. On ensuring the functioning of the Ukrainian language as the state language. Law of Ukraine dated April 25, 2019: 2704-VIII. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
11. On the principles of language politics. Law of Ukraine dated July 3, 2012: 5029-17. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5029-17>. Retrieved December 12, 2020 (in Ukrainian).
12. On the Approval of the comprehensive measures for the development and functioning of the Ukrainian language. The resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated September 8, 1997: 99. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/998-97-p#Text>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
13. On the Approval of the Procedure for the conduct of trade activities and rules of trade on the consumer goods market. The Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated June 15, 200: 833. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-p/ed20060615#Text>. Retrieved December 14, 2020 (in Ukrainian).
14. On the approval of the Rules of the Retail Trade in Non-Food Products. The order of the Ministry of Economy of Ukraine dated April 19, 2007: 104. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
15. On consumer protection. Law of Ukraine dated May 12, 1991: 1023-XII. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. Retrieved December 12, 2020 (in Ukrainian).
16. On information. Law of Ukraine dated October 10, 1992: 2657-XII. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
17. On Languages in the Ukrainian Soviet Socialist Republic. Law of the Ukrainian Soviet Socialist Republic dated October 28, 1989: 8312-XI. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/8312-11>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
18. On the ratification of European Charter for Regional or Minority Languages. Law of Ukraine dated May 15, 2003: 802-IV. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/802-IV>. Retrieved December 10, 2020 (in Ukrainian).
19. On advertising. Law of Ukraine dated July 3, 1996: 270/96-BP. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-bped19960703#Text>. Retrieved December 14, 2020 (in Ukrainian).

20. On the general foundations and principles of a language policy in Ukraine. Draft Legislation dated July 4, 2018: 8550. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=64346. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
21. On ensuring the functioning of the Ukrainian language as a state language. Draft Law dated June 9, 2017: 5670-д. *An Official Web Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine*. URL: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=61994. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
22. Decision of the Constitutional Court of Ukraine dated February 28, 2018: 2-p/2018/ in the case of the constitutional petition of 57 people's deputies of Ukraine upon conformity of the Law of Ukraine "On the principles of state language policy" to the Constitution of Ukraine. *An Official Website of the Constitutional Court of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v002p710-18#Text>. Retrieved December 10, 2020 (in Ukrainian).
23. Taranenko, O.O. (2003). Language situation and language policy in modern Ukraine. *Movoznavstvo* 2–3, 30–56 (in Ukrainian).
24. Taranenko, O. (2000). The Ukrainian language in modern Ukraine. *Linguistic Culture* 53–54, 33–43 (in Ukrainian).
25. Tkachenko, O.B. (2014). *Ukrainian Language: Today and in the Historical Perspective*. Kyiv (in Ukrainian).
26. Ukrainian menu in all public catering institutions – decision of the Kyiv City Council (05.10.2017). *An Official Website of the Kyiv City Council*. URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/ukrayinske-menyu-u-vsih-zakladah-gromadskogo-harchuvannya-rishennya-kyivrody>. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
27. The State Language Protection Commissioner communicated with business representatives: We are your allies, partners, and friends (23.09.2020). *An Official Website of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/upovnovazhenij-iz-zahistu-derzhavnoyi-movi-taras-kremin-predstavnikam-biznesu-mi-vashi-nadijni-soyuzniki-partneri-i-druzi>. Retrieved December 12, 2020 (in Ukrainian).
28. Shemshuchenko, Yu.S., Horbatenko, V.P. (2008). Language Legislation: Chronological monitoring, classification, and conceptual basis. *Language Situation in Ukraine: Between Conflict and Consensus*, 157–173. Kyiv. URL: http://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/07/movna_sit_49.pdf. Retrieved December 14, 2020 (in Ukrainian).
29. If your rights are violated. *An Official Website of the State Service of Ukraine on Food Safety and Consumer Protection*. URL: http://www.consumer.gov.ua/Content/Pages/Yakshcho_Vashi_Prava_Porusheno/85/. Retrieved December 22, 2020 (in Ukrainian).
30. Besters-Dilger J. (2007). The Ukrainian language in education and mass media. *Harvard Ukrainian Studies. Ukrainian Philology and Linguistics in the Twenty-First Century* 29, 257–293 (in English).

Статтю отримано 25.01.2020

Maryna Hontar, Candidate of Sciences in Philology,
Junior Researcher in the Department of Stylistics, Culture of Language, and Sociolinguistics,
Institute of the Ukrainian Language of the National Academy of Sciences of Ukraine
4 Hrushevs'kyi St., Kyiv 01001, Ukraine
E-mail: hontar.m@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-1768-2805>

THE LANGUAGE POLICY OF UKRAINE IN THE RETAIL AND SERVICES SPHERE

This paper explores how the language policy of Ukraine is established in the retail and services sphere. The analysis focuses on the Ukrainian legislation which regulates the use of the official language and other languages in advertising, product information, and services.

In the period of the Ukrainian state independence, the language use in the retail and services sphere is determined by Article 10 of the Constitution of Ukraine which lays down the basic principles for the operation of languages in Ukraine and the legislative documents which regulate customer-provider relationships and contain requirements for goods and consumer services.

The article states that information should be provided to the consumer in accordance with the language legislation requirements. The Law “On Languages in Ukrainian Soviet Socialist Republic” (1989) and especially the so-called “Kivalov – Kolesnichenko language law” did not guarantee Ukrainian citizens the right to receive information and to be served in the official language, i.e., in Ukrainian. The 2019 language law, Article 30, however, obliges all service providers to serve consumers and provide information about goods and services in Ukrainian.

Keywords: *sociolinguistics, language policy, retail and services sphere, Ukrainian language.*