

**САМОРЕГУЛЮ-  
ВАННЯ БІЗНЕСУ  
ТА ПРАВА  
СПОЖИВАЧІВ**

# Ринкова економіка 1

Підприємствам потрібні  
споживачі

Споживачам потрібні їхні товари  
та послуги

# Ринкова економіка 2

Підприємства – потужніші, ніж окремі громадяни

У них є спокуса одержати більший прибуток шляхом зговору та ошукування споживачів

# Ринкова економіка 3

Захист споживачів і права  
споживачів стосуються  
коригування дисбалансу сил між  
підприємствами та споживачами

# Удосконалення ринку

- Обмеження на підприємства –  
наприклад, безпечна продукція,  
справедливі контракти, точна  
інформація, незаконність картелів
- Розширення можливостей споживачів –  
освіта, консультації та інформації з  
купівлі, прості юридичні процедури,  
розв'язання спорів

# Удосконалення ринку

- Законодавство та державне правозастосування
- Самодопомога споживачів
- Саморегулювання підприємств

# Професійні асоціації: традиційні

- Колективне самовдосконалення –  
наприклад, навчання
- Захист від (нечесної) конкуренції
- Колективні дії - лобіювання

# Професійні асоціації: зараз

- Розвиток бізнесу через покращення репутації
- Відповідь на загрозу законодавства

# Професійні асоціації: типи

- Загальні – торгові палати, національні конфедерації
- Галузеві – конкретні галузі або частини ринку
- За професіями – медики, юристи, бухгалтери тощо

# Саморегулювання

Найбільш ефективні там, де:

- Захист споживачів добре налагоджений
- Організації споживачів загальновідомі
- Уряд готовий здійснювати тиск на бізнесову спільноту

# Саморегулювання: обрис

- Кодекс практики
- Процедури для запровадження — скарги, контроль якості роботи

# Саморегулювання: принципи

- Чи є визнане навчання/кваліфікація?
- Чи задіяні зацікавлені сторони?
- Як контролюється якість роботи?
- Чи існує процедура незалежного розгляду скарг?
- Які дисциплінарні заходи можна вживати?

# Саморегулювання: КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК

1. Вигоди повинні додаватися до правового захисту
2. Повинні приєднатися всі члени асоціації
3. Асоціація повинна бути достатньо сильною для здійснення впливу на своїх членів
4. Повинно бути достатньо ресурсів для ефективного застосування Кодексу
5. Зацікавлені сторони повинні бути задіяні у розробці та застосуванні Кодексу

# Саморегулювання: КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК

6. Правдива реклама, без продажу під тиском
7. Чітка інформація для споживачів і контракти
8. Легкі для застосування механізми післяпродажного обслуговування та розгляду скарг
9. Узгодження та (незалежні) схеми задоволення
10. Контроль ефективності та звітність

# Успіх найбільш вірогідний, ЯКЩО...

## 1. Ви правильно вибрали питання

- Відома проблема для споживачів
- Одне чи більше з наступного: складні товари, операції з високим ступенем ризику, низький рівень обізнаності споживачів про товари чи права
- Відсутність галузевого регуляторного органу

# Успіх найбільш вірогідний, ЯКЩО...

## 2. Є відповідна професійна асоціація

- Зобов'язалася покращувати стандарти
- Сильна у конкретній галузі – монополія чи майже монополія
- Достатньо велика для фінансування створення та моніторингу кодексу та здійснення процедури розгляду скарг

# Успіх найбільш вірогідний, ЯКЩО...

## 3. Є урядова підтримка

- Надає професійній організації з її членами та споживачами владу
- Передбачає певний зовнішній контроль