

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.4.46>**О. Л. Бобось**кандидат ветеринарних наук,
доцент кафедри публічного адміністрування
Міжрегіональної академії управління персоналом

ІННОВАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СУЧАСНОМУ ПУБЛІЧНОМУ СЕКТОРІ УКРАЇНИ

Анотація. У представлений статті розкриваються актуальні питання використання інноваційних стратегій управління ризиками для посилення захисту прав споживачів в умовах стрімкого розвитку цифрових технологій і глобалізації. Автор звертає увагу на те, як цифрова трансформація та інтеграція глобальних ринків впливають на традиційні механізми захисту прав споживачів, створюючи нові виклики та вимагаючи від державних органів і приватного сектору розроблення нових підходів до управління ризиками.

Огляд сучасних наукових праць та публікацій демонструє глибокий інтерес до використання передових технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект, великі дані та Інтернет речей, які мають потенціал змінити парадигму захисту споживачів, підвищивши прозорість угод і ефективність виявлення та запобігання шахрайству.

Автором статті досліджено, як інноваційні стратегії можуть слугувати зміцненню захисту прав споживачів в новітніх умовах цифровізації та глобалізації, оцінити поточний стан і виклики, а також запропонувати стратегічні напрямки розвитку. Основна увага приділяється детальному розгляду викликів, з якими стикаються споживачі у цифрову епоху, включаючи ризики цифрового шахрайства, втрату даних, порушення конфіденційності та інші проблеми, що вимагають уваги та ефективного реагування. Аналізуються існуючі та потенційні інноваційні інструменти та методології, що можуть бути використані для зміцнення захисту споживачів, включаючи роль цифрових платформ, соціальних мереж, а також можливості, які відкривають блокчейн і ШІ.

У висновках автор наголошує на тому, що інтеграція передових технологій, відіграє ключову роль у створенні більш прозорих, безпечних та справедливих умов для споживачів, одночасно сприяючи ефективному регулюванню та взаємодії різних платформ. Автор додає, що ефективно використання цифрових платформ і соціальних мереж для підвищення обізнаності та захисту прав споживачів, разом із стратегічним плануванням та гнучким управлінням ризиками, є ключовими для адаптації до змінних вимог сучасного ринкового середовища, сприяючи створенню стійкої, відкритої та взаємоповаги базованої економіки, де захист прав і інтересів споживачів виступає як основоположний принцип.

Ключові слова: захист прав споживачів, блокчейн, штучний інтелект, соціальні мережі, управління ризиками, стратегічне планування, глобалізація.

Постановка проблеми. В умовах швидкого прогресу цифрових технологій та розширення глобальних ринків, захист прав споживачів стикається з новими викликами та вимогами, що ставлять перед державними органами та приватним сектором завдання розробки та реалізації оновлених стратегій управління ризиками. Особливу актуальність це питання набуває на тлі зростаючих загроз цифрового шахрайства, втрати особистих даних,

порушень конфіденційності та інших ризиків, характерних для цифрового середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Огляд сучасних наукових праць і публікацій в галузі захисту прав споживачів і управління ризиками демонструє значний інтерес до використання інноваційних технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект, великі дані та інтернет речей. Ці дослідження підкреслюють потенціал технологій у підвищенні прозорості угод, покращенні виявлення

шахрайства та забезпеченні більш ефективного захисту споживачів. Водночас, акцентується на необхідності розвитку правових і нормативних рамок, що зможуть адекватно регулювати застосування цих технологій.

Метою статті є дослідження ефективних інноваційних стратегій управління ризиками для зміцнення захисту прав споживачів в умовах цифровізації та глобалізації сучасного ринку.

Виклад основного матеріалу. В контексті сучасної динаміки, права споживачів у публічному секторі України піддаються низці новітніх викликів та потенційних ризиків. Прискорена цифровізація, еволюція регуляторного середовища, а також зміни в глобальних економічних умовах ставлять перед державними установами та комерційними організаціями завдання розроблення та впровадження передових стратегій управління ризиками. Ці стратегії виступають як фундаментальна необхідність для ефективного захисту прав споживачів, їхньої адаптації до змінних обставин та гарантії безпеки та благополуччя в нових реаліях.

Необхідно загострити свою увагу на тому, що історія захисту прав споживачів в Україні представляє собою не лише послідовний ряд подій, але й відображення еволюції, що відтворює глобальні тенденції, а також унікальні національні виклики та досягнення. Починаючи з часів незалежності, Україна стала шляхом значних соціальних та економічних змін, які вплинули на політику та законодавство в області захисту прав споживачів. Спочатку, у перехідний період до ринкової економіки, основна увага приділялася створенню основних нормативних актів, що визначають права споживачів та механізми їх захисту [5, с. 175].

Проте, поява цифрових технологій та процеси глобалізації принесли нові виклики. Цифрова ера, з одного боку, сприяла більшій доступності товарів та послуг, а з іншого – створила потенціал для нових видів шахрайства, втрати даних та інших ризиків для споживачів. Шахрайство в інтернеті стало особливо актуальним, враховуючи зростаючу кількість онлайн-покупок та фінансових операцій. Водночас, глобалізація ринків зробила складнішим контроль за якістю іноземних товарів та послуг, що входять на внутрішній ринок.

Не можна проігнорувати той момент, що розвиток цифрових технологій впли-

нув на приватність споживачів. Збір, аналіз та комерційне використання особистих даних без належного інформування та згоди споживачів порушують їхнє право на конфіденційність. Такі практики створюють потребу в посиленні законодавчої рамки, спрямованої на захист даних. Крім того, питання гарантій та повернення товарів стали більш актуальними з розширенням онлайн-торгівлі. Споживачі часто стикаються з труднощами при спробах повернення товарів або отримання гарантійного обслуговування, особливо коли товари придбані за кордоном або через міжнародні онлайн-платформи.

В умовах цих викликів, регуляторна політика та законодавство в Україні постійно адаптуються, але процес їх оновлення вимагає часу і постійного аналізу зростаючих ризиків. Це створює необхідність для ширшого впровадження інноваційних стратегій управління ризиками, які б враховували динамічний характер цифрової економіки та глобального ринку, заради захисту прав споживачів на національному рівні [3, с. 178]. Так, у контексті незмінної динаміки та постійних трансформацій у сфері захисту прав споживачів в Україні, необхідно акцентувати увагу на значущості інноваційних підходів.

Доречно підкреслити, що інновації в сфері технологій набувають вирішального значення для захисту прав споживачів, пропонуючи нові методи боротьби з викликами сучасності. Одним із прикладів таких інновацій є блокчейн, технологія, яка пропонує безпрецедентний рівень прозорості у фінансових угодах та інших видах транзакцій. Завдяки своїй властивості незмінності, блокчейн дозволяє зафіксувати інформацію про угоду таким чином, що заперечити або змінити її без згоди всіх сторін стає неможливо. Це може значно знизити ризик шахрайства та забезпечити споживачів доказами у разі конфлікту [1, с. 45-54]. Такий підхід дозволяє створювати довіру між учасниками та забезпечує чесність угод, що стає особливо важливим у цифровій епохі, коли трансакції і взаємодії відбуваються в онлайн-середовищі.

Штучний інтелект (далі – ШІ) також відіграє важливу роль у захисті прав споживачів, використовуючи алгоритми для аналізу великих обсягів даних, щоб виявляти потенційні ризики та шахрайство. Системи на основі ШІ можуть моніторити трансакції в реальному часі, виявляти незвичайну

поведінку, яка може вказувати на шахрайство, і негайно повідомляти про це відповідні служби. Такий підхід не тільки допомагає запобігти втратам для споживачів та компаній, але й сприяє швидкому реагуванню на порушення, забезпечуючи ефективніший захист прав споживачів. ШІ забезпечує аналіз величезних обсягів даних зі швидкістю та точністю, що раніше було неможливо досягти за допомогою традиційних методів [6, с. 126-131]. Це дає можливість вчасно виявляти та реагувати на потенційні загрози, що допомагає забезпечити безпеку та довіру серед споживачів.

Також принагідно відзначити, що цифрові платформи створюють додаткові можливості для захисту споживачів, надаючи їм інструменти для повідомлення про порушення своїх прав. Мобільні додатки та вебсайти, які дозволяють споживачам легко подавати скарги та слідкувати за статусом їх розгляду, роблять процес звернення за допомогою значно простішим і доступнішим. Це не тільки полегшує споживачам захист своїх прав, але й стимулює компанії бути більш відповідальними та уважними до потреб своїх клієнтів, знаючи, що порушення легко можуть бути виявлені та оприлюднені. Такий прозорий механізм зворотного зв'язку сприяє підвищенню рівня довіри між споживачами та компаніями, сприяючи взаємному розвитку та підтримці у створенні більш безпечного та ефективного ринкового середовища.

При цьому не слід забувати про соціальні мережі, які відіграють важливу роль у підвищенні обізнаності про права споживачів та в адвокації їхніх інтересів. Люди можуть ділитися своїми досвідами та попереджати інших про потенційні шахраїв або нечесні практики, що сприяє створенню більш прозорого та справедливого ринку. Соціальні мережі створюють платформу для обміну інформацією та думками між користувачами з усього світу, що дозволяє швидко розповсюджувати корисні поради, рекомендації та попередження щодо певних товарів чи послуг [2, с. 139-143]. Багатомільйонна аудиторія соціальних мереж дозволяє досягти широкого кола споживачів і вплинути на їх свідоме споживачьке поведінку.

Такий відкритий обмін досвідом та інформацією змушує компанії бути більш відповідальними та уважними до потреб споживачів, оскільки будь-яке негативне

враження може миттєво розповсюдитися й негативно позначитися на їхньому репутації. Таким чином, соціальні мережі виступають не лише як засіб інформаційного обміну, а й як потужний інструмент контролю споживачів над якістю товарів та послуг, що надається на ринку.

В сукупності, інноваційні технології та платформи надають споживачам потужні інструменти для захисту своїх прав і водночас вимагають від бізнесу та урядів адаптації своїх підходів до регулювання та захисту споживачів у відповідь на нові виклики цифрової епохи. Розглянувши ключові аспекти впливу інноваційних технологій на захист прав споживачів, доречно далі звернути увагу на рис. 1., який слугує яскравим прикладом сучасних зусиль, спрямованих на посилення захисту споживачів через інноваційні технології, і демонструє потенціал технологічних рішень у вирішенні комплексних викликів, пов'язаних із правами споживачів.

Після аналізу рис. 1., стає очевидним, що синергія між блокчейном, штучним інтелектом, цифровими платформами, та соціальними мережами відкриває нові горизонти у формуванні більш прозорого, безпечного та справедливого ринкового середовища. Ці технології не лише зміцнюють захист споживачів, але й спонукають бізнес та уряди до адаптації та інновацій, відповідно до швидкоплинних змін сучасного світу.

У цьому контексті, логічно відзначити, що впровадження аналітики великих даних стає критично важливим інструментом у процесі ідентифікації та аналізу тенденцій споживчої поведінки. Завдяки здатності обробляти та аналізувати величезні обсяги інформації, органи влади та компанії можуть виявляти не лише поверхові тренди, але й глибинні аномалії, які можуть сигналізувати про потенційні ризики для прав споживачів [8, с. 195-213]. Це дозволяє здійснювати проактивні дії, наприклад, адаптувати регуляторну політику або вдосконалити бізнес-процеси для кращого захисту інтересів споживачів.

У той же час, доцільно додати, що моніторинг соціальних мереж стає ще одним потужним інструментом у цій інтегрованій системі захисту. Соціальні мережі слугують не тільки платформою для вираження думок та обміну інформацією між споживачами, але й цінним джерелом зворотного зв'язку для компаній та органів



Рис. 1. Синергія інновацій для захисту прав споживачів, авторська розробка

влади [4, с. 524]. Аналіз скарг та відгуків у соціальних мережах допомагає швидко виявляти проблемні ситуації, реагувати на них оперативно та ефективно вирішувати проблеми споживачів, тим самим зміцнюючи довіру до брендів та установ.

Необхідно зауважити, що інноваційні технології, такі як блокчейн і штучний інтелект, підсилюють ефективність аналітики великих даних і моніторингу соціальних мереж. Блокчейн забезпечує незмінність та прозорість записів, роблячи процеси більш прозорими та надійними, що є критично важливим для захисту прав споживачів. Тим часом, алгоритми штучного інтелекту можуть автоматизувати процеси аналізу даних, виявлення аномалій та навіть прогнозування потенційних ризиків, надаючи можливість для своєчасного реагування на виклики.

В цілому, можна сказати, що інтеграція інноваційних технологічних рішень у систему захисту прав споживачів від-

криває широкі можливості для створення більш ефективних, адаптивних та споживач-орієнтованих підходів. Це не лише підвищує рівень захисту споживачів, але й сприяє формуванню сталого та довірливого середовища в економіці, де інтереси кожного учасника ринку враховуються та захищаються на належному рівні.

Водночас слід відмітити, що підготовка до застосування інноваційних технологій у захисті прав споживачів потребує не лише виявлення потенційних ризиків, але й стратегічного планування та виконання. Стратегічне планування управління ризиками включає розробку детальних планів дій, які визначають потенційні загрози для споживачів та стратегії їх мінімізації або усунення. Важливою є також участь всіх зацікавлених сторін у процесі планування та виконання стратегій, від урядових органів до бізнесу та споживачів, для забезпечення їхньої ефективності та прийнятності. Стратегічне планування дозволяє

Таблиця 1

**Процес стратегічного планування управління ризиками
в захисті прав споживачів в цифровому середовищі**

№	Етап процесу	Опис етапу	Застосування в захисті прав споживачів
1.	Аналіз поточного стану ситуації.	Докладний огляд усіх аспектів ризиків, ідентифікація загроз безпеці, аналіз попередніх випадків порушень прав споживачів, оцінка ступеня ризику.	Оцінка поточних тенденцій ринку, ідентифікація та оцінка потенційних загроз для споживачів в цифровому середовищі.
2.	Визначення цілей та завдань.	Встановлення конкретних, вимірваних, досяжних, реалістичних та часових цілей.	Зменшення кількості скарг споживачів на порушення їхніх прав у цифровому середовищі, поліпшення якості обслуговування.
3.	Розробка стратегій управління ризиками.	Визначення конкретних заходів та методів для мінімізації ризиків та забезпечення безпеки.	Впровадження нових технологій безпеки, розвиток політик та процедур безпеки, навчання персоналу.
4.	Впровадження планів дій та контроль результатів.	Виконання стратегій та контроль за їх виконанням, оцінка досягнутих результатів.	Моніторинг ефективності застосованих заходів, коригування стратегій відповідно до отриманих результатів.

Авторська розробка.

визначити пріоритетні напрямки дій, встановити механізми моніторингу та оцінки результатів, а також планувати ресурси для виконання запланованих заходів.

При цьому необхідно враховувати не лише поточні виклики та можливості, але й передбачати майбутні тренди та зміни, що можуть виникнути в результаті швидкого розвитку технологій та економічних умов. Основна мета стратегічного планування полягає в тому, щоб забезпечити гнучкість та адаптивність управлінських рішень, щоб ефективно реагувати на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі [7, с. 189-192]. Принагідно відмітити, що цей процес включає в себе кілька важливих етапів (див. табл.1), кожен з яких вимагає ретельного аналізу та підготовки.

В цілому, розглядаючи таблицю 1, можна констатувати, що стратегічне планування відіграє критичну роль у формуванні стійкої системи управління ризиками. Аналіз показників ризиків дозволяє чітко визначити та оцінити потенційні загрози, що виникають у цифровому середовищі. Розробка відповідних стратегій управління цими ризиками є необхідною для забезпечення надійного захисту інтересів споживачів. Такий підхід допомагає підприємствам та урядам ефективно адаптуватися до швидкозмінних умов цифрової епохи, зберігаючи стійкість та безпеку в онлайн-сфері.

Висновки і пропозиції. Забезпечення захисту прав споживачів у контексті швидкої цифровізації та глобалізації вимагає

від урядів, бізнесу, та громадськості адаптації до нових умов за допомогою інноваційних технологічних рішень. Інтеграція передових технологій, як-от блокчейн та штучний інтелект, відіграє ключову роль у створенні більш прозорих, безпечних та справедливих умов для споживачів, одночасно сприяючи ефективному регулюванню та взаємодії різних платформ. Ефективне використання цифрових платформ і соціальних мереж для підвищення обізнаності та захисту прав споживачів, разом із стратегічним плануванням та гнучким управлінням ризиками, є ключовими для адаптації до змінних вимог сучасного ринкового середовища.

Список використаної літератури:

1. 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>
2. Кудріна О. Ю., Масляк М. І. Інновації та інноваційна діяльність в системі публічного управління: елементи теорії, логіки та понятійного апарату. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. Вип. № 19. 2020. С. 139-143. URL: <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2020/19-2020/29.pdf>
3. Організаційно-правові аспекти публічного управління в Україні : Матеріали X Міжнародної науково-практичної Інтернетконференції, 27 квітня 2023 р. Пол-

- тава : Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2023. 178 с. URL: https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/14124/1/zbirnyk_27.04.23.pdf
4. Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. За міжнар. участю. 26 жов. 2018 р. Одеса : ОПІДУ НАДУ, 2018. 524 с. URL: http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/new_24_10_18.pdf
 5. Система соціального захисту в Україні: навч. посіб. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини; уклад. О. О. Матрос. Умань: Візаві, 2021. 175 с. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/13916>
 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. Человань С. В. Методи та інструменти управління ризиками при здійсненні інноваційної діяльності. *Review of transport economics and management*. Вип. № 3(19). 2020. С. 189-192. URL: <http://pte.diit.edu.ua/article/view/210777/214261>
 8. 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. Innovative risk management strategies to ensure the protection of consumer rights in the modern public sector of Ukraine

The presented article reveals the actual issues of using innovative risk management strategies to strengthen the protection of consumer rights in the conditions of rapid development of digital technologies and globalization. The author draws attention to how the digital transformation and integration of global markets affect traditional mechanisms for the protection of consumer rights, creating new challenges and requiring public authorities and the private sector to develop new approaches to risk management.

A review of current scientific works and publications shows a deep interest in the use of advanced technologies such as blockchain, artificial intelligence, big data and the Internet of Things, which have the potential to change the paradigm of consumer protection by increasing the transparency of transactions and the effectiveness of fraud detection and prevention.

The author of the article investigated how innovative strategies can serve to strengthen the protection of consumer rights in the latest conditions of digitalization and globalization, assess the current state and challenges, and also propose strategic directions for development. The focus is on a detailed examination of the challenges facing consumers in the digital age, including the risks of digital fraud, data loss, privacy breaches and other issues that require attention and effective response. Existing and potential innovative tools and methodologies that can be used to strengthen consumer protection are analyzed, including the role of digital platforms, social networks, as well as the opportunities opened by blockchain and AI.

In the conclusions, the author emphasizes that the integration of advanced technologies plays a key role in creating more transparent, safe and fair conditions for consumers, while promoting effective regulation and interaction of different platforms. The author adds that the effective use of digital platforms and social networks to raise awareness and protect consumer rights, together with strategic planning and flexible risk management, are key to adapting to the changing demands of today's market environment, contributing to the creation of a sustainable, open and mutually respectful based economy where protection of the rights and interests of consumers acts as a fundamental principle.

Key words: *consumer rights protection, blockchain, artificial intelligence, social networks, risk management, strategic planning, globalization.*