

УДК 347.1

DOI <https://doi.org/10.32837/pyuv.v0i2.1015>**Р. В. Пожоджук***orcid.org/0000-0002-6414-4797**кандидат юридичних наук, старший дослідник,**старший науковий співробітник**Навчально-дослідного інституту приватного права і підприємництва**імені академіка Ф. Г. Бурчака**Національної академії правових наук України*

ДО ПИТАННЯ ПРО ПОНЯТТЯ ТА ОЗНАКИ СПОЖИВЧИХ ВІДНОСИН

Постановка проблеми. Споживчі відносини, як об'єктивно існуючий в системі права особливий вид цивільно-правових, наділені певним змістом та обсягом, що дозволяють їх ідентифікувати. Проте, відповідні теоретико-правові явища повинні отримувати певне зовнішнє вираження, що формуватиме спеціальний категоріальний апарат для таких відносин, особливо у контексті поточних євроінтеграційних процесів. Споживчі відносини в праві України є явищем ще доволі новим та таким, що потребує певного дослідження і наукової дискусії стосовно його категоріального апарату, зокрема і поняття (концепту).

Метою статті є проведення науково-правового аналізу поняття цивільно-правових відносин за участю фізичних осіб–споживачів та виокремлення їх ознак.

Виклад основного матеріалу. У доктринальних дослідженнях здійснювалися спроби надати певну дефініцію поняттю споживчих відносин, однак натепер єдиного їх визначення не існує. Так, О. О. Райлян визначає, що з цивілістичної точки зору споживче правовідношення – самостійний вид суспільних відносин, це є специфічна форма соціальної приватноправової взаємодії суб'єктів споживчого права в сфері споживчого ринку з метою реалізації інтересів і досягнення результатів, передбачених укладеними договорами, споживчим законодавством та прийнятими відповідно до нього іншими нормативними правовими актами, а також техніко-юридичними нормами [1, с. 24]. Ця дефініція певною мірою характеризує споживчі відносини та відображає їх сутність, однак, на наше переконання, не досягає основного завдання щодо розкриття споживчих відносин як цивільних, внаслідок особливої їх правової природи. При цьому зазначення про техніко-юридичні норми (фактично про технічні регламенти) у наведеній дефініції, не дозволяє відобразити її сутність, оскільки ці норми не є основними при кваліфікації споживчих відносин як особливого виду цивільних, незважаючи на те, що умови споживчих договорів щодо якості та відповідності товарів, робіт чи послуг повинні відповідати технічним регламентам, стандартами тощо.

Однією з перших вчених на теренах України, яка надала визначення "цивільним правовідносинам за участю споживачів" є Г. Б. Яновицька, яка їх розуміє як суспільні відносини, регульовані нормами цивільного права, договірними умовами, правовими звичаями (правовий зв'язок), що виникає між фізичною особою (споживачем), що має намір придбати товар (роботу, послугу), або купує товари (роботи, послуги), для задоволення побутових, особистих, сімейних і інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, і його можливим чи реальним контрагентом (продавцем, виконавцем, виробником, імпортером, уповноваженим виробником (продавцем) організацією або уповноваженим виробником (продавцем) підприємцем), що забезпечується державно-примусовим захистом споживача як слабкої сторони за допомогою особливих правових форм, засобів і методів впливу [2, с. 99]. Схожу позицію займає І. І. Банасевич, на переконання якої, цивільні правовідносини за участю споживача – це суспільні відносини, що врегульовані нормами цивільного законодавства, умовами договору, звичаями ділового обороту та виникають між споживачем, який купує товари, замовляє роботи, послуги або має намір придбати товари, замовити роботи, послуги для задоволення особистих або інших потреб, не пов'язаних зі здійсненням ним підприємницької діяльності, та його реальним або потенційним контрагентом (продавцем, виконавцем, наймодавцем, виготовлювачем, імпортером, уповноваженою виготовлювачем (продавцем) юридичною особою або фізичною особою-підприємцем) [3]. Наведені визначення є цікавими, оскільки авторами зроблено спробу охопити сутність цивільно-правових відносин за участю споживача, які ми іменуємо "споживчими", не виходячи з предметної спрямованості цих відносин (в межах цивільного права). Крім того, слушною є згадка авторів про регулювання цих відносин саме "нормами цивільного права (законодавства)", що свідчить про відсутність їх комплексного характеру.

О. Ю. Єгоричева безпосередньо не надає визначення споживчим відносинам, однак вказує, що

споживче правовідношення як і будь-яке інше, виникає на підставі відповідних юридичних фактів, а також має певну структурну побудову, до якої входять: суб'єкти і об'єкти, суб'єктивне цивільне право і суб'єктивний цивільний обов'язок. Цим елементам притаманні як спільні для усіх правовідносин ознаки, так і певні особливості. При цьому автор зазначає, що підставою виникнення споживчого правовідношення, як правило, слугує публічний договір, в якому одна сторона – підприємець на професійних засадах взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг, а друга сторона – фізична особа, яка придбаває товари, замовляє роботи чи послуги для задоволення своїх побутових (непідприємницьких) потреб [4, с. 7]. Таким чином, дослідниця фактично розкриває поняття споживчих відносин через цивільні із згадкою про певну їх специфіку.

Своєю чергою Г. А. Осетинська згадує про частину цивільного законодавства, яке регулює відносини за участю споживачів, та які вона умовно для зручності називає споживчими відносинами [5, с. 12]. Водночас як бачимо, така зручність не є безпідставною, оскільки за твердженням самого автора частина цивільного законодавства регулює приватноправові відносини за участю споживачів, а також з огляду на той факт, що споживчі відносини самі по собі вже розширили предмет законодавчого регулювання цивільних відносин.

Досліджуючи поняття споживчих відносин, неодноразово згадувалися певні особливості цих правовідносин, які дозволяють їх виокремити в окремий вид цивільних. Ці особливості відображають ознаки споживчих відносин, наявність яких безпосередньо впливає на зміст поняття "споживчі відносини".

На переконання Г. А. Осетинської, в Україні сформувалася відносно автономна система споживчих правовідносин, правова природа яких є суто цивілістичною. Однак зміст цих правовідносин має певні особливості в загальній системі цивільних правовідносин, обумовлені не стільки юридичними причинами, скільки соціально-економічними передумовами. Звичайно ж споживчим правовідносинам притаманні усі юридичні ознаки цивільних правовідносин [5, с. 29]. Відтак, автор доволі слушно відносить споживчі правовідносини до предмету цивільного права, фактично ототожнюючи їх ознаки із ознаками цивільних правовідносин. Проте, хоча учасники споживчих відносин у цих відносинах виступають як юридично рівні суб'єкти, але між ними існує фактична (об'єктивна) нерівність.

Своєю чергою О. О. Райлян зазначив, що споживче правовідношення, як і будь-яке інше, характеризується одними і тими ж загальними ознаками [1, с. 319]. Водночас, на його переконання,

споживчим правовідносинам властиві й деякі особливості. Так, *перша особливість стосується вольової сторони правовідносин*. Якщо індивідуальна воля того чи іншого учасника (учасників) не завжди є обов'язковою ознакою, цивільного правовідношення, то щодо споживчих правовідносин такі випадки виключені – тут індивідуальна воля завжди присутня, причому із самого початку. Споживачі вступають в правові відносини усвідомлено, проявляючи свою волю не тільки безпосередньо в цьому відношенні, але ще напередодні його виникнення (наприклад, при намірі споживача придбати товар). Тобто, як вважає згаданий науковець, вольовий характер проявляється на всіх стадіях, починаючи з моменту виникнення споживчого правовідношення і до його реалізації за відповідними договорами.

При цьому дослідник також зазначає, що у споживчому правовідношенні воля його учасників в цьому сенсі більш обмежена, оскільки межі її прояву регламентуються не тільки чисто правовими нормами, а й масою інших, зокрема техніко-юридичними нормами (що входять до складу технічного або техніко-юридичного законодавства) [1, с. 319-320]. У цьому випадку, дозволимо собі не погодитися із наведеною позицією, оскільки, на наше переконання, воля учасників споживчих відносин обмежується не техніко-юридичними нормами, а нормами цивільного законодавства, оскільки, як влучно зазначалося в науці, завдання цивільного права полягає у "вирівнюванні" учасників майнового обороту шляхом встановлення для слабкої сторони зобов'язання з самого початку інших, особливих умов участі в договірних відносинах [6, с. 798].

Друга особливість споживчих правовідносин, на думку О. О. Райляна, криється в підставах їх виникнення. Споживчі правовідносини, на відміну від інших видів, виникають тільки в результаті вчинення юридичних дій у вигляді правочинів, причому двох- або багатосторонніх правочинів, що іменуються договорами. Ця обставина, до речі, ще раз підтверджує обов'язковість для споживчих правовідносин вольової ознаки.

Третя особливість, на переконання автора, полягає в тих формах (способах), за допомогою яких забезпечуються реалізація суб'єктивних прав і виконання юридичних обов'язків учасниками споживчих правовідносин. Поряд з державними заходами, "забезпечувальними" є також суспільні заходи, прямо прописані в законодавстві. Застосування цих заходів тягне конкретні негативні наслідки для порушників споживчих прав, і також передбачені законодавством [1, с. 321]. У цьому випадку йдеться, зокрема про права громадян об'єднуватися в громадські організації споживачів та про захист прав та інтересів невизначеного кола споживачів. Проте ці форми

і способи здійснення та захисту прав споживачів носять здебільшого цивільний характер, що свідчить не стільки про певну відмінність, а навпаки, про приналежність цієї особливості саме до цивільного права.

І насамкінець, О. О. Райлян пропонує визначити четверту особливість – це нерівне правове становище учасників споживчого правовідношення. Законодавство про захист прав споживачів визначає громадянина-споживача з економічної точки зору більш слабкою стороною і в зв'язку з цим надає йому низку правових пільг та гарантій, реалізація яких створює умови для вирівнювання положення споживача у цих правовідносинах [1, с. 321-322]. Подібної позиції притримується Г. А. Осетинська [5, с. 29].

На переконання М. М. Гудими, у споживчих правовідносинах мають місце певні особливості формування прав і обов'язків, які полягають, насамперед, у тому, що в них неоднаковою мірою проявляються загальні засади цивільного законодавства, передбачені статтею 3 Цивільного кодексу України та іншими його статтями. Насамперед це стосується дії принципу свободи договору, адже підприємець зобов'язаний укладати договори з будь-яким споживачем, який цього бажає. До того ж Закон України "Про захист прав споживачів", Цивільний кодекс України, інші законодавчі акти встановлюють в імперативній формі додаткові обов'язки для підприємця й додаткові пільгові права для споживача [7, с. 22]. Водночас згадані особливості формування прав і обов'язків, а також об'єктивна необхідність вирівнювання становища учасників цивільних відносин дає змогу говорити про еволюцію останніх та доцільність розширення предмету правового регулювання цивільного права. В іншому випадку, дискусії щодо місця споживчих відносин у системі права можуть призводити, до штучного виведення з предмету цивільного права частини споживчих відносин.

Таким чином, аналізуючи наведені вище риси споживчих відносин, можна прийти до висновку, що вони дійсно свідчать про певну особливість цих відносин. Видається, що така особливість дозволяє не відділити їх від цивільних, а говорити про особливий вид останніх. Тобто, розглядаючи цивільне право більш ширше та констатувавши, що йому притаманні певні публічні елементи в регулюванні споживчих відносин, можна дійти до висновку, що такі відносини є виключно цивільними. А всі інші відносини за участю споживачів, що регулюються публічно-правовими нормами та не охоплюються цивільно-правовим регулюванням слід відносити до інших галузей права. В іншому випадку розділення чи виокремлення споживчого правовідношення може призвести до запровадження нового самостійного правовідношення (нарівні з існуючим), чим потенційно створить не

тільки теоретичну, а й практичну плутанину.

У контексті нашого дослідження заслуговує на увагу міркування В. В. Богдан, яка виділяє самостійне цивільне правовідношення за участю споживачів, під яким слід розуміти особливий правовий зв'язок, що має такі спеціальні ознаки: – виникає між фізичними особами (споживачами), що мають намір придбати товар (роботи, послуги), що придбавають товари (роботи, послуги), що користуються товарами (результатом робіт, послуг) для задоволення побутових, особистих, сімейних і інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, і їх можливими або реальними контрагентами (виробником, продавцем, виконавцем і тощо); – забезпечується державно-примусовим захистом споживача як слабкої сторони за допомогою особливих правових форм, засобів і методів впливу, що гарантують баланс інтересів споживача і підприємця; – характеризується первинністю імперативних норм в регулюванні суспільних відносин за участю слабкої сторони – споживача; – мають відшкудувальний характер, що породжує в передбачених законом або договором випадках обов'язок контрагента споживача безоплатно здійснювати дії, спрямовані на забезпечення належної якості реалізованого товару (результату роботи) [8, с. 12-13]. Загалом погоджуючись із наведеною класифікацією автора слід відмітити, що така ознака як "характеризується первинністю імперативних норм в регулюванні суспільних відносин за участю слабкої сторони – споживача" не може бути прийнята нами як ознака споживчих відносин. Так, договірні (переддоговірні) відносини за участю фізичних осіб – споживачів регулюються нормами цивільного права. Проте особливості цих відносин можуть визначатися імперативними нормами законодавства, які не мають первинного значення, а є допоміжними. Тобто, саме ці імперативні норми покликані вирівнювати фактичну (об'єктивну) нерівність учасників цивільних відносин, а не встановлюють імперативне регулювання, яке в свою чергу вже призводить до застосування цивільно-правових норм.

Крім того, І. І. Банасевич, слушно зазначає, що правовідносини за участю споживачів є різновидом цивільних правовідносин, а їх ознаки є особливими та дозволяють стверджувати про самостійність цих правовідносин. Автор цілком справедливо вважає, що цивільне правовідношення за участю споживача: 1) виникає між споживачем, котрий має намір придбати товари (роботи, послуги), купує товари (роботи, послуги), користується товарами (результатом робіт, послуг) для задоволення особистих потреб, не пов'язаних зі здійсненням ним підприємницької діяльності, та його контрагентом чи потенційним контрагентом (виробником, продавцем, виконавцем тощо);

2) забезпечується державним захистом споживача як слабкої сторони за допомогою особливих правових форм, засобів і методів впливу, які гарантують баланс інтересів споживача і суб'єкта підприємницької діяльності; 3) характеризуються поєднанням приватноправових і публічно-правових норм у регулюванні цих відносин, що спрямоване на усунення правової нерівності його суб'єктів; 4) має оплатний характер, який породжує у передбачених законом або договором випадках обов'язок контрагента споживача безоплатно здійснити дії, спрямовані на забезпечення належної якості реалізованого товару (роботи, послуги) [3].

Відтак, враховуючи наведе вище, вважаємо, що до ознак споживчих відносин слід віднести:

1) *інтервенціонізм*. Ці відносини характеризуються тією особливістю, що їх учасники здійснюють свої цивільні права та обов'язки на власний розсуд, але з встановленням державою окремих меж їх здійснення. У такий спосіб забезпечується захист вразливої сторони споживчих відносин на рівні із забезпеченням прав сильної сторони. А також враховується положення частини четвертої статті 42 Конституції України, за змістом якої "державна захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів";

2) *дуалізм приватноправових та публічно-правових норм*. Споживчі відносини слід вважати змішаними цивільно-правовими відносинами. Це закономірно випливає з обґрунтованого факту, що споживчі відносини в переважній більшості носять диспозитивний характер, однак окрема їх частина носить імперативний характер, що обґрунтовує їх спеціальний статус;

3) *особливий суб'єктний склад*. Учасниками споживчих відносин є фізична особа, яка укладає (має намір укласти) договір зі споживчою метою та суб'єкт господарювання;

4) *особливу мету укладення договору*. Мета, з якою суб'єкти вступають в ці відносини шляхом укладення споживчого договору має двоїсту природу, яка полягає в тому, що для фізичної особи – споживача метою вступу в споживчі відносини є задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, чи виконанням обов'язків найманого працівника (споживча мета), а для суб'єкта господарювання такою метою є отримання прибутку;

5) *підвищені охорона та захист прав споживача*. Права фізичної особи у споживчих відносинах забезпечуються державно-примусовими заходами щодо охорони та захисту споживача як слабкої сторони за допомогою особливих правових форм, засобів і методів впливу тощо;

6) *особливий характер свободи договору*. Свобода договору в споживчих відносинах враховує

обґрунтоване втручання держави у цивільно-правові відносини з метою захисту більш вразливої сторони таких відносин. Тобто, доцільно говорити не про обмеження свободи договору, а про свободу договору у споживчих відносинах, яка є відмінною від усталеного розуміння свободи договору;

7) *особливий предмет споживчого договору*. До предмету споживчого договору можна віднести лише дії сторін щодо передачі товарів, виконання робіт чи надання послуг виключно для задоволення особистих, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю потреб фізичної особи;

8) *переддоговірні обов'язки суб'єкта господарювання*. Фізична особа, перед придбання певного товару (роботи, послуги) має право отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації державною мовою про такий товар (роботу, послугу) для можливості прийняття зваженого рішення чи укласти відповідний договір, чи ні. Відмова надати таку інформацію до моменту укладення договору вважатиметься порушенням його особистих немайнових прав, що підлягають відповідному захисту;

9) *сферу захисту інтересів суспільства*. Досягнення високого ступеня правового регулювання споживчих відносин та захисту прав споживачів матиме наслідком забезпечення прав і свобод кожної фізичної особи, а отже, і суспільства загалом;

10) *пропорційність*. Надання додаткових прав споживачу за допомогою правових норм щодо захисту прав споживачів внаслідок особливого статусу цих правовідносин, частково обмежує цивільні права суб'єктів господарювання (продавців, виробників, виконавців тощо). Однак таке обмеження повинно забезпечувати основний інтерес та права споживача, не порушуючи основний інтерес та права суб'єкта господарювання, тобто має гарантуватися баланс інтересів сторін цих правовідносин.

Базуючись на наведених доктринальних позиціях та положеннях законодавства пропонуємо розглядати споживчі відносини як суспільні відносини, що врегульовані цивільно-правовими нормами (з поєднанням приватноправових та публічно-правових елементів для досягнення фактичної (об'єктивної) рівності), які виникають, змінюються та припиняються у зв'язку з наміром придбання чи придбанням товарів, виконанням робіт та наданням послуг фізичній особі з метою задоволення її особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника у суб'єкта господарювання, який продає товари, виконує роботи та надає послуги з метою отримання прибутку.

Література

1. Райлян А. А. Теоретические основы потребительского права России: цивилистические исследования : диссертация ... доктора юридических наук : 12.00.03 / Райлян Алексей Александрович; [Место защиты: ГОУВПО "Казанский государственный

ний університет"]. Казань, 2007. 540 с.: <https://dlib.rsl.ru/viewer/01003061280#?page=1> (дата звернення: 22.06.2020).

2. Яновицька Г. Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні: Монографія. Львів: Видавництво "Растр-7", 2018. 400 с.

3. Банасевич І. І. Поняття та сутність правовідносин за участю споживачів. Юридичний бюлетень: наук. журнал. 2018. № 7 (7). Ч. 1. С. 177-182. URL: http://www.lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2018/7_2018/part_1/28.pdf (дата звернення: 13.07.2020).

4. Єгоричева О. Ю. Цивільно-правова відповідальність за продаж споживачам товарів неналежної якості [Текст]: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Єгоричева Олеся Юріївна; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва ім. Ф. Г. Бурчака. Київ, 2014. 20 с.

5. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України [Текст]: дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Осетинська Ганна Анатоліївна; НДІ приватного права і підприємництва Академії правових наук України. К., 2006. 220 арк.

6. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Книга первая: Общие положения. 3-е изд., стер. М.: Статут, 2011. 847 с.

7. Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг [Текст]: дис. ... канд. юр. наук: 12.00.03 / М. М. Гудима. Івано-Франківськ, Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва, 2012. 247 с.

8. Богдан В. В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: диссертация ... доктора юридических наук: 12.00.03 / Богдан Варвара Владимировна; [Место защиты: Юго-Зап. гос. ун-т]. Курск, 2015. 389 с. URL: <https://www.swsu.ru/ds/diss-swsu/Bogdan%20diss.pdf> (дата звернення: 14.06.2020).

Анотація

Походжук Р. В. До питання про поняття та ознаки споживчих відносин. – Стаття.

У статті проводиться науково-правовий аналіз підходів щодо визначення поняття цивільно-правових відносин за участю фізичних осіб-споживачів, а також досліджуються особливості цих відносин та виокремлюються їх ознаки. Автором вказується, що ознаки цивільного та споживчого правовідношення загалом є тотожними, однак у споживчому правовідношенні існують певні особливості. Здебільшого це обумовлено тим фактом, що незважаючи на те, що учасники споживчих відносин у цих відносинах виступають як юридично рівні суб'єкти, які в організаційно-правовому і майновому сенсі відокремлені один від одного, між ними все ж таки існує фактична (об'єктивна) нерівність.

У статті автором робиться спроба проаналізувати ознаки споживчих відносин крізь призму більш широкого розуміння цивільного права, тобто стверджуючи, що йому притаманні певні публічні елементи в регулюванні споживчих відносин. Таким чином, автор пропонує на базі ознак цивільних відносин визначити ознаки споживчих відносин, які мають певні особливості, притаманні виключно споживчим відносинам в межах цивільних.

До ознак споживчих відносин пропонується відносити такі: 1) інтервенціонізм; 2) дуалізм приватноправових та публічно-правових норм; 3) особливий суб'єктний склад; 4) особлива мета укладення договору; 5) підвищені охорона та захист прав споживача; 6) особливий характер свободи договору; 7) особливий пред-

мет споживчого договору; 8) переддоговірні обов'язки суб'єкта господарювання; 9) сфера захисту інтересів суспільства; 10) пропорційність.

Як наслідок проведеного дослідження, у статті робиться висновок, що споживчі відносини є суспільними відносинами, що врегульовані цивільно-правовими нормами (з поєднанням приватноправових та публічно-правових елементів для досягнення фактичної (об'єктивної) рівності), які виникають, змінюються та припиняються у зв'язку з наміром придбання чи придбанням товарів, виконанням робіт та наданням послуг фізичній особі з метою задоволення її особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника у суб'єкта господарювання, який продає товари, виконує роботи та надає послуги з метою отримання прибутку.

Ключові слова: цивільно-правові відносини за участю споживачів, ознаки споживчих відносин, дуалізм приватноправових та публічно-правових норм.

Summary

Pozhodzhuk R. V. On the question of concept and characteristics of consumer relations. – Article.

The article conducts a scientific and legal analysis of approaches to defining the concept of civil-law relations with the participation of natural persons-consumers, investigates the peculiarities of these relations, and singles out their characteristics. The author points out that the characteristics of civil and consumer legal relationships are generally identical, but there are certain peculiarities in a consumer legal relationship. This is mostly due to the fact that although the participants in consumer relations act as legally equal subjects, which are separated from each other in the organizational, legal and property sense, there is still an actual (objective) inequality between them.

In the article, the author makes an attempt to analyze the characteristics of consumer relations through the prism of a broader understanding of civil law, that is, asserting that it has certain public elements in the regulation of consumer relations. Hence, the author proposes to determine the characteristics of consumer relations based on the characteristics of civil relations, which have certain peculiarities that are inherent exclusively to consumer relations within civil ones.

The characteristics of consumer relations are suggested to include the following: 1) interventionism; 2) dualism of private law and public law norms; 3) special subject composition; 4) special purpose of concluding the contract; 5) increased security and protection of consumer rights; 6) special nature of freedom of contract; 7) special subject of the consumer contract; 8) pre-contractual obligations of the business entity; 9) sphere of protection of public interests; 10) proportionality.

As a result of the conducted research, the article concludes that consumer relations are social relations regulated by civil law norms (with a combination of private law and public law elements to achieve actual (objective) equality), which arise, change and terminate in connection with the intention to acquire or purchasing goods, performing works and providing services to an individual for the purpose of satisfying his personal needs, not related to entrepreneurial activity or the performance of the duties of an employee from the business entity that sells goods, performs works and provides services for the purpose of making a profit.

Key words: civil-law relations with the participation of consumers, the characteristics of consumer relations, dualism of private-law and public-law norms.