

УДК 351.82:620.9:346.548(4-67ЄС)

Донченко Олександр Сергійович*доктор філософії у галузі знань**«Публічне управління та адміністрування»,**доцент кафедри публічного управління та права**Дніпровська академія неперервної освіти***Donchenko Oleksandr***PhD in Public Administration,**Associate Professor of the Department of Public Administration and Law**Dnipro Academy of Continuing Education*

ORCID: 0000-0002-8654-4572

DOI: 10.25313/2617-572X-2026-3-68-10

ІНСТИТУЦІЙНА СПРОМОЖНІСТЬ НАЦІОНАЛЬНИХ СИСТЕМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕНЕРГЕТИКИ ЄС27: КОМПЗИТИЙ ІНДЕКС І ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ

INSTITUTIONAL CAPACITY OF NATIONAL CONSUMER PROTECTION SYSTEMS IN THE ENERGY SECTOR OF THE EU-27: A COMPOSITE INDEX AND COMPARATIVE ANALYSIS

Анотація. Вступ. У статті актуалізовано проблему інституційної спроможності національних систем захисту прав споживачів у сфері енергетики в умовах декарбонізації, цифровізації та посилення соціальної вразливості домогосподарств у країнах ЄС-27. Обґрунтовано, що формальне закріплення споживчих прав у праві ЄС саме по собі не гарантує їх реальної дії, якщо національні інституції не забезпечують доступність процедур, своєчасний розгляд скарг, виконуваних рішень, зв'язок із наглядом і належний захист вразливих споживачів. На цьому тлі національна система захисту прав споживачів у сфері електроенергетики розглядається як багаторівнева інституційна конфігурація, що поєднує енергетичних регуляторів, органи альтернативного вирішення спорів, омбудсманські механізми, органи загального споживчого захисту та соціальні інституції.

Мета. Метою дослідження є конструювання та операціоналізація композитного індексу інституційної спроможності національних систем захисту прав споживачів у сфері енергетики, а також його застосування для порівняльного вимірювання та інтерпретації міжкраїнних відмінностей у ЄС27. Додатково поставлено завдання розмежувати виміри *de jure* і *de facto*, виявити інституційні конфігурації, асоційовані з вищими показниками спроможності, та окреслити аналітичну цінність отриманої інструментарію для подальшого використання в реформуванні систем публічного управління.

Матеріали і методи. Дослідження виконано в межах порівняльного інституційного дизайну, де одиницею аналізу є країна ЄС27 у секторі роздрібного споживання електроенергії. Емпіричну основу становить стандартизований масив даних, що охоплює 27 країн, 26 індикаторів та 702 спостереження типу «країна × індикатор». Джерельну базу сформовано на основі нормативноправових актів, регуляторних процедур, правил ADR та омбудсманських схем, річних звітів і документально підтверджених прикладів застосування. Кодування здійснено за уніфікованим протоколом із розмежуванням *de jure* та *de facto*. Інституційну спроможність операціоналізовано за п'ятьма вимірами: Architecture, Redress, Enforcement, Collective & Vulnerable, Governance. Для забезпечення зіставності застосовано мінімум нормалізацію, зважене агрегування та перевірки стійкості ранжувальних через альтернативні схеми вагування і кореляції Спірмена.



Авторське право © Автор(и). Ця стаття з відкритим доступом, що розповсюджується відповідно до умов ліцензії Creative Commons Attribution Ліцензія 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Результати. Установлено, що середнє значення *effective* версії індексу для ЄС27 становить 0,803, однак розподіл результатів виявляє чітку стратифікацію на лідируючий, середній і нижній сегменти. Найвищі позиції займають системи, у яких механізми відновлення порушених прав функціонально поєднані з наглядововиконавчим блоком та інституційною керованістю. Виявлено, що ключовими предикторами високої спроможності є не стільки загальна нормативна насиченість системи, скільки конфігурація вимірів *Redress*, *Enforcement* і *Governance*. Доведено відсутність єдиної «ідеальної» архітектури: високі результати можуть досягатися різними інституційними маршрутами за умови їх функціональної інтегрованості. Показано також, що вищі значення індексу систематично пов'язані з більшою документально підтвердженою практикою функціонування механізмів захисту, тобто з вищим покриттям *de facto*. Отримані результати підтверджують аналітичну значущість розмежування формального закріплення прав і реальної здатності інституцій перетворювати індивідуальну скаргу на виконуваний результат.

Перспективи. Запропонований композитний індекс може бути використаний як інструмент порівняльного моніторингу, оцінювання якості національних моделей захисту прав споживачів, визначення пріоритетів реформ та посилення публічного управління у сфері енергетики. Практична цінність дослідження полягає у можливості його адаптації для України з метою зіставлення із практиками ЄС27, підтримки євроінтеграційних трансформацій та проектування інституційно спроможних механізмів захисту вразливих споживачів. Подальші дослідження доцільно спрямувати на застосування запропонованої рамки до інших енергетичних і мережевих секторів, використання поздовжніх даних для відстеження динаміки реформ, а також поєднання індексного підходу з якісним аналізом інституційних конфігурацій і причинно-наслідкових зв'язків між елементами системи захисту.

Ключові слова: інституційна спроможність, захист прав споживачів, енергетика, споживачі електроенергії, ЄС27, композитний індекс, державне управління, ADR.

Summary. Introduction. The article foregrounds the problem of the institutional capacity of national consumer protection systems in the energy sector under conditions of decarbonisation, digitalisation, and increasing household social vulnerability across the EU-27. It argues that the formal entrenchment of consumer rights in EU law does not, in itself, ensure their effective implementation if national institutions fail to provide accessible procedures, timely complaint handling, enforceability of decisions, linkage to supervisory and enforcement mechanisms, and adequate protection for vulnerable consumers. Against this background, the national consumer protection system in the electricity sector is conceptualised as a multi-level institutional configuration combining energy regulators, alternative dispute resolution bodies, ombudsman schemes, general consumer protection authorities, and social institutions.

Purpose. The study aims to construct and operationalise a composite index of the institutional capacity of national consumer protection systems in the energy sector and to apply this index to the comparative measurement and interpretation of cross-country variation within the EU-27. In addition, it seeks to distinguish between *de jure* and *de facto* dimensions, identify institutional configurations associated with higher capacity scores, and demonstrate the analytical value of the proposed instrument for the reform of public administration systems.

Materials and Methods. The study is conducted within a comparative institutional design in which the unit of analysis is the EU-27 country in the retail electricity sector. The empirical basis consists of a standardised dataset covering 27 countries, 26 indicators, and 702 «country × indicator» observations. The evidence base was compiled from legislation, regulatory procedures, ADR rules and ombudsman schemes, annual reports, and documented examples of practical implementation. Coding was carried out according to a unified protocol with a clear distinction between *de jure* and *de facto* components. Institutional capacity was operationalised across five dimensions: Architecture, Redress, Enforcement, Collective & Vulnerable, and Governance. To ensure comparability, the study employed min-max normalisation, weighted aggregation, and robustness checks of rankings through alternative weighting schemes and Spearman rank correlations.

Results. The findings show that the mean value of the effective version of the index for the EU-27 is 0.803; however, the distribution of scores reveals a clear stratification into leading, middle, and lower-performing groups. The highest-ranking systems are those in which consumer redress mechanisms are functionally integrated with supervisory and enforcement structures and supported by stronger governance capacity. The analysis demonstrates that the principal predictors of high institutional capacity are not merely the overall regulatory density of the system, but rather the configuration of the Redress, Enforcement, and Governance dimensions. It is further shown that there is no single «ideal» institutional architecture: high performance can be achieved through different institutional pathways, provided that their elements are functionally integrated. The study also establishes that higher index values are systematically associated with a more extensive documented record of the practical functioning of protection mechanisms, that is, with greater *de facto* coverage. These results confirm the analytical significance of distinguishing between the formal recognition of rights and the actual capacity of institutions to transform an individual complaint into an enforceable outcome.

Prospects. The proposed composite index can serve as an instrument for comparative monitoring, evaluation of the quality of national consumer protection models, identification of reform priorities, and strengthening of public governance in the energy sector. The practical value of the study lies in the possibility of adapting this framework to Ukraine in order to compare its institutional arrangements with EU-27 practices, support European integration reforms, and design institutionally robust mechanisms for the protection of vulnerable consumers. Future research should apply the proposed framework to other energy and

network sectors, use longitudinal data to trace the dynamics of reform, and combine the index-based approach with qualitative analysis of institutional configurations and causal relationships among the elements of the protection system.

Key words: institutional capacity, consumer protection, energy sector, electricity consumers, EU-27, composite index, public administration, ADR.

Постановка проблеми. У праві та політиці Європейського Союзу захист прав споживачів у сфері енергетики давно перестав бути периферійним елементом ринкового регулювання. Умови декарбонізації, цифровізації та децентралізації енергетичних систем істотно змінили місце кінцевого споживача в архітектурі енергетичного ринку. Споживач дедалі частіше постає не лише адресатом публічних гарантій, а й активним учасником ринкових процесів, носієм попиту на гнучкість та одним із ключових бенефіціарів справедливого енергетичного переходу. З огляду на зазначене *acquis* ЄС поєднує вимоги до конкуренції та функціонування внутрішнього енергетичного ринку з розгалуженою системою споживчих гарантій, яка охоплює право на зрозумілу інформацію, прозорі договірні умови, зміну постачальника, доступ до ефективного розгляду скарг і позасудового врегулювання спорів, а також спеціальні механізми захисту вразливих і енергетично бідних споживачів.

Останні енергетичні кризи особливо переконливо засвідчили, що формальне закріплення прав саме по собі ще не забезпечує їх реальної дії. Цінові шоки, ризики відключень, зниження платоспроможності домогосподарств і нерівний доступ до інформації та процедур захисту актуалізували не лише питання обсягу прав споживачів, а й проблему інституційних передумов їх ефективного забезпечення. За таких обставин стійкість енергетичного ринку дедалі більшою мірою залежить від того, наскільки національні інституції здатні своєчасно ідентифікувати вразливість, координувати регуляторні та соціальні заходи, гарантувати доступність захисних механізмів і підтримувати довіру споживачів до ринку в умовах підвищеної турбулентності.

В такому ракурсі, національна система захисту прав споживачів у сфері енергетики постає не як сукупність ізольованих органів, а як багаторівнева інституційна система. До її складу можуть входити національні енергетичні регулятори (NRA), органи альтернативного вирішення спорів (ADR), енергетичні омбудсмени або інші незалежні інституції розгляду скарг, органи загального захисту прав споживачів, соціальні інституції, які керуються процедурними правилами, що визначають стандарти інформування, доступність сервісів, порядок обробки скарг, запобігання відключенням і форми адресної підтримки вразливих груп. Разом із тим право ЄС залишає державам-членам значний простір для визначення конкретної архітектури відповідних гарантій, що закономірно зумовлює істотну національну варіативність організаційних моделей захи-

сту. За таких умов методологічно виправданим стає міждержавне порівняння відповідних національних систем державчленів ЄС, оскільки воно формує нормативно співмірний простір, у межах якого інституційні рішення зіставні за функціями та стандартами, водночас відрізняються архітектурою.

Попри істотний масив досліджень систем альтернативного вирішення спорів, омбудсманських моделей та регуляторного правозастосування, академічний дискурс досі не пропонує відтвореного інструментарію для вимірювання інституційної спроможності систем захисту прав споживачів саме в енергетиці, який охоплював би доступність процедур, строковість розгляду, юридичну силу результатів, їхній зв'язок із механізмами примусу та нагляду, колективний захист і гарантії для вразливих груп, а також чітко розрізняв би виміри *de jure* і *de facto*. Запропоноване дослідження спрямоване на заповнення саме цієї прогалини. Актуальність дослідження визначається його зв'язком із ключовим завданням сучасної енергетичної політики ЄС — забезпеченням ефективного, доступного та інституційно спроможного захисту прав споживачів в умовах криз та енергетичного переходу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У доктрині права Європейського Союзу захист споживача розглядають як умову легітимності внутрішнього ринку і водночас як спосіб узгодження ринкових свобод із соціальними цінностями. С. Везерілл переконливо доводить, що споживче право ЄС не обмежується коригуванням ринку, а підтримує справедливість, довіру та рівність доступу [1]. Проте для секторного аналізу, особливо в енергетиці, такого нормативного ракурсу недостатньо, оскільки він лише частково пояснює, як задекларовані права набувають практичної дієвості. Економіко-регуляторна література частково заповнює цю лакуну. М. Армстронг показує амбівалентність зв'язку між конкуренцією та захистом споживачів, а Бен-Шахар і Шнайдер демонструють обмежену ефективність обов'язкового розкриття інформації за умов когнітивних обмежень і складності договорів [2; 3]. У дослідженнях правозастосування, зокрема у збірнику за редакцією Мікліца і Сом'є, результативність споживчого права пов'язують із взаємодією судів, регуляторів, органів альтернативного вирішення спорів і громадських організацій [4]. Натомість Айденмюллер і Енгель застерігають від завищених очікувань щодо мирових угод за умов структурної нерівності сторін. Унаслідок такого зіставлення інституційна спроможність постає не як сукупність формально проголошених прав, а як поєднання доступності

процедур, інституційної незалежності та реального зв'язку з контролем і виконанням рішень [5].

Для енергетичного сектору визначальними стали дослідження універсальної послуги, послуг загального економічного інтересу та регуляторної спроможності. У цій площині споживач є не лише контрагентом приватного постачальника, а й носієм публічного інтересу, адже безперервність постачання, тарифна доступність і енергетична бідність мають колективний вимір. П. Девіс і Е. Шишчак трактують універсальні сервісні зобов'язання як інструмент соціальної доступності в умовах лібералізації, К. Кнілл пов'язує європеїзацію з трансформацією національної політичної спроможності, а Соколовський реконструює перехід електроенергетики до моделей із незалежними регуляторами, unbundling і роздрібною конкуренцією [6; 7; 8]. Водночас у таких роботах засоби правового захисту й відшкодування залишаються периферійними. Економіко-інституційний підхід Мулдера переконливо обґрунтовує регулювання як відповідь на ринкові збої, однак лише частково пояснює, як індивідуальні скарги перетворюються на приписи, санкції чи компенсації [9]. Подібне обмеження властиве і макрополітичному аналізу Версолманна, який добре охоплює еволюцію Європейського енергетичного союзу, але слабше придатний для мікрорівневого вимірювання доступності скарги, строків її розгляду та виконання рішень [10].

Певною мірою цю прогалину заповнюють праці з енергетичного споживчого права. Домаґала, Любіч-Посоховська і Павелчик інтерпретують універсальну послугу як гарантію базового доступу до енергетичних сервісів, Мілчювене і Кіршене аналізують перетворення споживача на активного учасника ринку, Кройцфельдт показує інституційну привабливість омбудсманських схем у Німеччині, Франції та Великій Британії, а Сотешек і Віртіч демонструють, як національна імплементація здатна звужувати обсяг прав вразливих споживачів через високі пороги доступу та процедурні бар'єри [11; 12; 13; 14]. Українська дискусія про енергетичного омбудсмена, представлена працею Цулайі, додатково підкреслює значущість спеціалізованих галузевих механізмів і водночас виявляє брак критеріїв оцінювання їхньої результативності [15]. Принципове значення має й те, що нормативне закріплення права не тотожне реальній можливості ним скористатися. У підсумку галузева література демонструє методологічну диспропорцію — ринкова архітектура вивчена значно глибше, ніж механізми, здатні конвертувати індивідуальний спір у зміну поведінки постачальника.

Виразний евристичний потенціал має емпірична література про ADR та ODR у ЄС. Звіт Європейського парламенту, підготовлений Тенхунен і Бланкарт, фіксує нерівномірність імплементації та відмінності у процедурній доступності [16], а Кая

і Шахін-Шенґюль систематизують вимоги до незалежності, справедливості, прозорості й підзвітності ADR-інституцій [17]. Проте такий підхід лише частково враховує специфіку мережеских ринків, у яких процесуальна справедливість має поєднуватися зі швидким забезпеченням безперервності постачання і дієвими інструментами примусу постачальника. Дискусія про ODR ще виразніше окреслює межі технологічного оптимізму. Ван Гелдер звертає увагу на практичну обмеженість європейської платформи, Гоббс і Ланцкрон підкреслюють ризик її символічної дії без стимулів до участі трейдерів і механізмів виконання, тоді як Бахрамова ретельно окреслює нормативні рамки, але майже не аналізує реальне використання та виконуваність [18; 19; 20]. Суміжна дискусія про співвідношення судових і позасудових способів захисту, розгорнута у працях Болдвіна, Де Пало і Д'Урсо, Айденмюллера і Енгеля та Кортеса, має переважно теоретичний характер і сходиться на тому, що результативність механізмів визначає не сам факт їх існування, а поєднання доступності, строковості, незалежності, якості результату та забезпечення його виконання [21; 22; 5; 23].

Унаслідок аналізу окреслюються три стійкі тенденції — зміщення акценту від нормативного опису прав до ефективності й виконуваності, інституціоналізація ADR/ODR як ключового каналу доступу до захисту та інтеграція енергетичної проблематики у поле споживчої політики через універсальну послугу, підтримку вразливих споживачів і безперервність постачання. Поряд із цим зберігаються системні прогалини. Порівняльні дослідження рідко поєднують енергетичну специфіку з горизонтальними рамками ADR/ODR у дизайні ЄС-27, розрив між *de jure* і *de facto* вимірами здебільшого констатується без належної операціоналізації, а українська література майже не пропонує відтвореної виміральної рамки, придатної для моніторингу реформ і зіставної з практиками держав-членів. Відповідно, розроблення композитного індексу інституційної спроможності є не лише академічно обґрунтованим, а й практично необхідним, оскільки такий інструмент поєднує макроопис ринку з мікроінституційною дієвістю захисту прав споживачів.

Метою дослідження є конструювання та операціоналізація композитного індексу інституційної спроможності національних систем захисту прав споживачів у сфері енергетики та його застосування для порівняльного вимірювання в ЄС27. Дослідження передбачає концептуалізацію цієї спроможності як багатовимірної конструкції з розмежуванням рівнів *de jure* і *de facto*, побудову індексу з перевіркою стійкості результатів, а також виявлення інституційних конфігурацій, асоційованих із високими показниками.

Матеріали і методи. З метою максимальної концентрації ключових процедур і параметрів дослідження розділ подано у табличному форматі.

Таблиця 1

Компоненти методології дослідження та їх операціоналізація

Компонент	Реалізація в дослідженні
Дизайн і одиниця аналізу	Дослідження виконано в межах порівняльного інституційного дизайну для сектору роздрібного споживання електроенергії; одиницею аналізу є країна (ЄС-27).
Дані й охоплення	Емпіричну основу становить стандартизований масив даних щодо 27 держав-членів ЄС, до якого застосовано уніфіковану рамку кодування. Масив містить 27 профілів, 26 індикаторів (B1-G3) та 702 спостереження «країна × індикатор», а також реєстр джерел із аудиторським слідом для кожного коду; збір і кодування розпочато в жовтні 2025 року, інституційний зріз зафіксовано станом на лютий 2026 року.
Джерельна база	Дані сформовано на основі систематизованого аналізу відкритих джерел та опрацювання офіційних нормативно-правових і інституційних документів, зокрема нормативних актів, регуляторних процедур розгляду звернень і скарг, правил ADR та/або омбудсманських схем (за наявності), річних звітів і підтверджених прикладів застосування.
Протокол кодування	Кожен індикатор кодувався за уніфікованим протоколом із двома рівнями фіксації, а саме de jure (нормативна наявність) та de facto (документальне підтвердження практичної реалізації). Доступність посилань додатково перевірено із застосуванням ChatGPT як інструмента технічної верифікації, тоді як змістові значення присвоювалися виключно за первинними документами; набір даних, кодбук і матеріали відтворюваності розміщено у Zenodo [24].
Концепт і структура індексу	Інституційну спроможність операціоналізовано як формативну конструкцію, де індикатори відображають різні функції системи і не повинні очікувано корелювати [25]. Індекс побудовано за п'ятьма вимірами: Architecture, Redress, Enforcement, Collective & Vulnerable, Governance.
Нормалізація індикаторів	Для зіставності індикаторів застосовано мін-макс нормалізацію в межах вибірки. $x'_{\{ij\}} = \frac{x_{\{ij\}} - \min(x_j)}{\max(x_j) - \min(x_j)}$
Розмежування de jure/de facto	Позитивне кодування de facto застосовувалося лише за наявності документально підтвердженого функціонування механізму. Для аналітичного розмежування нормативної та практичної дієвості побудовано «м'яку» і «строгу» специфікації, де $d_{\{ij\}}$ позначає бінарний індикатор (0/1) наявності de facto-підтвердження. $x_{\{ij\}}^{\{eff\}} = x'_{\{ij\}} * (0.5 + 0.5 * d_{\{ij\}}); x_{\{ij\}}^{\{strict\}} = x'_{\{ij\}} * d_{\{ij\}}$
Агрегування та вагування	Категоріальний індикатор B1 використано описово; C2/D2/E2 вилучено з агрегування через нормативно неоднозначний напрям ефекту. Редрес змодельовано як конфігурацію трьох треків (регуляторний C, омбудсманський D, ADR-трек E) з урахуванням сили найкращого маршруту та ширини каналів; підсумковий індекс (ICI) обчислено як зважену суму вимірів, де ваги відображають пріоритетність редресу та його зв'язку з наглядом і виконанням. $ICI = 0.10 * A + 0.40 * R + 0.25 * E + 0.10 * CV + 0.15 * G$ $ICI = 0.10 * A + 0.40 * R + 0.25 * E + 0.10 * CV + 0.15 * G$
Перевірки якості та стійкості	Валідація включала контроль повноти, логічних діапазонів і внутрішньої узгодженості кодування, а також розрахунок покриття de facto як частки індикаторів, включених до ICI, для яких наявні документальні підтвердження. Стійкість ранжувань перевірено через альтернативні схеми вагування (рівні ваги вимірів; рівні ваги індикаторів) та Спірменівські кореляції рангів із базовою effective-версією ($\rho = 0.914$; $\rho = 0.886$).

Виклад основного матеріалу. Порівняльний аналіз країн ЄС-27 засвідчує виразну стратифікацію національних систем захисту прав споживачів у сфері електроенергії. За effective-версією індексу середнє значення для одиниці аналізу становить 0,803, проте внутрішня варіативність є настільки значною, що йдеться не лише про рангові відмінності, а про відмінні за логікою функціонування моделі інституційної спроможності. Для аналітичного впорядкування цього простору доцільно виокремити три сегменти на основі терциального поділу — лідируючий, середній і нижній. До лідируючого сегмента в межах ЄС-27 належать Бельгія, Португалія,

Франція, Греція, Італія, Мальта, Латвія, Нідерланди та Фінляндія; до середнього — Німеччина, Ірландія, Люксембург, Кіпр, Словаччина, Болгарія, Чехія, Литва та Естонія; до нижнього — Польща, Іспанія, Хорватія, Данія, Швеція, Румунія, Австрія, Словенія та Угорщина. Уже на цьому етапі простежується, що верхню частину розподілу формують не лише традиційно сильні західноєвропейські юрисдикції, а й держави з відносно компактними, проте добре інтегрованими інституційними конфігураціями.

Лідируючий сегмент об'єднує країни, для яких характерний не просто високий інтегральний бал, а поєднання сильних засобів захисту і відшкодуван-

ня, потужного наглядово-виконавчого блоку та високої інституційної керованості. Середні значення для цієї групи становлять 0,876 за виміром Redress, 0,981 за Enforcement і 0,981 за Governance, що вказує на стійку інтеграцію процедур розгляду скарг із механізмами регуляторного реагування та на високий рівень процедурної визначеності. Найбільш збалансований профіль демонструє Бельгія, яка поєднує максимальний або близький до максимального рівень архітектурної цілісності, сильний редрес і повноцінний блок врядування. Португалія та Франція репрезентують близький за логікою тип, де висока інституційна керованість підкріплюється потужним наглядом і процедурною дієвістю. Водночас у межах лідируючого сегмента наявні й більш спеціалізовані профілі. Фінляндія входить до групи лідерів попри дуже низьке значення виміру Architecture, оскільки відповідний дефіцит компенсується майже максимальними показниками редресу, нагляду та врядування. Мальта вирізняється особливо високим значенням блоку Collective & Vulnerable, тоді як Латвія — поєднанням сильного редресу з максимальною наглядовою спроможністю. Лідерство в індексі, отже, не зводиться до однієї «ідеальної» архітектури, а охоплює кілька інституційно різних, але функціонально ефективних моделей.

Середній сегмент ЄС-27 найкраще ілюструє стан інституційної достатності без системного надлишку спроможності. Для нього характерні відносно високі середні значення Governance (0,963) і Enforcement (0,907), однак показники Architecture (0,519) та Collective & Vulnerable (0,583) лишаються нижчими, ніж у лідерів. Інакше кажучи, йдеться про країни, в яких система загалом функціонує, але окремі компоненти захисту не досягають того рівня інтегрованості або широти каналів, який забезпечує перехід до верхнього сегмента. Німеччина та Ірландія формують верхню межу середнього сегмента, однак їхній інтегральний результат забезпечують різні комбінації спроможності. Німецький профіль підтримують майже максимальні значення Enforcement і Governance (по 1,000) у поєднанні з високою Architecture (0,833) за відносно помірною Redress (0,754); в Ірландії, навпаки, сильніший Redress (0,904) поєднується з високою керованістю (Governance 1,000), однак стримується нижчим Enforcement (0,833) і менш цілісною Architecture (0,500). Люксембург і Кіпр демонструють відносно високі інтегральні значення, проте їхні профілі не можна вважати повністю збалансованими. Чехія, Литва та Естонія розташовані біля нижньої межі середнього терциля (ICI_{eff} відповідно 0,812; 0,810; 0,808), тому їх доречніше інтерпретувати як перехідні профілі між середнім і нижнім сегментами. Попри загалом високі значення Governance (у кожному випадку 1,000), інтегральний бал обмежують асиметрії окремих вимірів, зокрема слабший Enforcement у Чехії (0,667), дефіцит Collective & Vulnerable

у Литві (0,417) та низька Architecture в Естонії (0,167) разом із помірнішим Redress (0,813). У цілому цей сегмент репрезентує інституційно працездатні системи, яким бракує концентрації переваг у найбільш вагомим вимірах індексу.

Нижній сегмент формують системи, для яких зниження індексу зумовлене не однією ознакою, а передусім накопиченням слабших результатів у редресі, нагляді та практичній інтегрованості механізмів захисту. Середні значення для цієї групи становлять 0,743 за Redress, 0,685 за Enforcement і 0,815 за Governance, що помітно нижче, ніж у двох вищих сегментах. Водночас цей прошарок не є однорідним. Польща та Іспанія тяжіють до його верхньої межі й демонструють радше часткову, ніж системну слабкість. Хорватія, Данія та Швеція мають нижчі інтегральні значення внаслідок поєднання слабших процедурних або архітектурних характеристик із вибірковими сильними сторонами. Найнижчі позиції займають Румунія, Австрія, Словенія та Угорщина, однак і тут не йдеться про тотожні інституційні режими. Нижній сегмент доцільно інтерпретувати не як сукупність «слабких» систем загалом, а як простір, у якому дефіцити найбільш вагомим компонентів індексу переважають наявні компенсаторні переваги.

Порівняння за окремими вимірами показує, що інтегральний індекс приховує суттєві внутрішні відмінності. На рівні середніх значень для ЄС-27 найвищим є вимір Governance (0,920), у межах якого значна частина країн демонструє високий рівень формальної прозорості, інституційної визначеності та базової доступності процедур. Дещо нижчим, але також загалом сильним є вимір Enforcement (0,858), що свідчить про порівняно добру представленість наглядово-санкційного компоненту в європейських моделях. Середнє значення виміру Redress становить 0,824, однак саме він найчіткіше розрізняє верхній і нижній сегменти, оскільки відображає не лише наявність формального каналу звернення, а й конфігурацію регуляторного, омбудсманського та ADR-треків. Натомість за показниками розсіювання найбільш неоднорідними виявляються Architecture ($M = 0,568$; $\sigma = 0,241$) і Governance ($M = 0,920$; $\sigma = 0,233$), тоді як Collective & Vulnerable має помірнішу варіативність ($M = 0,645$; $\sigma = 0,158$), а Redress характеризується найбільш компактним розподілом ($M = 0,824$; $\sigma = 0,089$) попри його високу дискримінаційну силу між верхнім і нижнім сегментами. Подібний розподіл означає, що в ЄС відсутня єдина домінантна архітектура захисту прав споживачів, а відносно високої спроможності країни досягають різними інституційними маршрутами. Із цього випливає важливий методологічний висновок — високий інтегральний бал не передбачає однакової інституційної структури.

Особливого аналітичного значення набувають країни з асиметричними профілями, у яких високі результати в одних вимірах поєднуються

з виразними провалами в інших. Найяскравішим випадком є Угорщина, що має максимальне значення Architecture і високий показник Collective & Vulnerable, але водночас вкрай низькі значення Governance та Enforcement, чим і пояснюється її останнє місце в ЄС-27. Швеція демонструє інший тип асиметрії — дуже сильні Enforcement і Governance поєднуються з одними з найнижчих значень Architecture та Redress, унаслідок чого загальний результат лишається в нижньому сегменті. Фінляндія, навпаки, показує, що низький архітектурний бал сам по собі не є фатальним, якщо його компенсують майже максимальні значення редресу, нагляду та врядування. Люксембург має сильні Redress, Enforcement і Governance, але дуже слабкий блок Collective & Vulnerable, що стримує його перехід до лідируючого сегмента. Іспанія також репрезентує асиметричний профіль, де висока наглядова спроможність не супроводжується достатньо сильними механізмами редресу та захисту вразливих споживачів. Сукупність цих прикладів підтверджує, що предметом дослідження має бути не лише ранжування країн, а й аналіз внутрішньої композиції їхніх інституційних профілів.

Додатковим маркером відмінностей між сегментами є покриття *de facto*, тобто частка індикаторів, для яких наявне документально підтверджене практичне функціонування. Для лідируючого сегмента цей показник у середньому становить близько 0,91, для середнього — 0,85, для нижнього — 0,78. Хоча сам по собі він не тотожний інституційній спроможності, зазначене співвідношення показує, що нижчі значення індексу частіше поєднуються зі слабшою підтвердженістю практичної роботи механізмів захисту. Відповідно розрив між *de jure* та *de facto* не слід вважати другорядним технічним нюансом, оскільки він становить один із ключових параметрів пояснення міжкраїнних відмінностей.

Дослідження показало, що міжкраїнні відмінності в ЄС27 визначаються передусім не загальною нормативною насиченістю системи захисту прав споживачів, а конфігурацією трьох критичних блоків — механізмів відновлення порушених прав, наглядово-виконавчого компонента та інституційної керованості. Найважливішим висновком є те, що високий інтегральний рівень інституційної спроможності досягається не через формальне накопичення окремих інститутів, а через їх функціональну зв'язаність. Водночас результати засвідчили відсутність єдиної домінантної архітектури: лідируючі позиції посідають не лише традиційно сильні західноєвропейські юрисдикції, а й країни з компактнішими, проте краще інтегрованими моделями захисту.

Подібний результат має виразну інституційну й економічну логіку. У секторі електроенергії споживчий спір набуває регуляторного значення лише тоді, коли канал звернення не обмежується символічною процедурою, а вбудований у систему нагля-

ду, приписів, санкцій і виконання рішень. Інакше кажучи, доступ до скарги сам по собі не гарантує ефективного захисту, якщо інституція не спроможна перетворити індивідуальний конфлікт на обов'язковий для постачальника результат або на системну коригувальну дію. Саме тому вищі позиції посіли моделі, де Redress, Enforcement і Governance поєднані в єдиний ланцюг практичної дії. Соціальна логіка цього висновку не менш важлива, оскільки в умовах енергетичних криз, ризику відключень та зростання енергетичної бідності вразливість споживача залежить не лише від наявності права, а від швидкості, доступності та виконуваності захисного механізму.

Очікуваними виявилися результати, що підтверджують вихідну гіпотезу про вищу спроможність тих систем, у яких механізми відновлення прав інтегровані з регуляторним наглядом і примусовим виконанням. Отримані дані також підтвердили значення *de facto* виміру, оскільки вищий рівень інституційної спроможності систематично поєднується з більшою документально підтвердженою практикою функціонування відповідних механізмів. У цьому сенсі результати не лише підтримують концептуальне розмежування *de jure* і *de facto*, а й показують, що саме цей розрив є одним із ключових чинників міжкраїнної диференціації.

Не менш важливими є й результати, які мають характер теоретично неочевидних. По-перше, висока інституційна спроможність не передбачає наявності однієї «ідеальної» архітектури. Фінляндія демонструє, що нижчий архітектурний бал може компенсуватися дуже сильними показниками відновлення прав, нагляду та врядування, тоді як Угорщина, навпаки, показує, що формально сильна архітектура без належного Governance та Enforcement не забезпечує високого результату. По-друге, результати не підтвердили припущення про автоматичне лідерство держав із загалом сильною адміністративною традицією або високим рівнем ринкової розвиненості. Швеція й Іспанія демонструють, що навіть за наявності окремих сильних компонентів інституційна асиметрія здатна знижувати загальну спроможність системи. Унаслідок аналізу вимальовується важливий висновок — предметом порівняння має бути не лише ранжування країн, а й внутрішня композиція їхніх інституційних профілів.

Отримані результати загалом узгоджуються з висновками Мікліца і Сом'є, які пов'язують ефективність споживчого права з множинністю інституцій та траєкторій виконання, а також із підходом Кортеса, де ADR та ODR розглядаються як дієві лише за умови включення до ширшої системи відновлення прав. Вони також підтримують скепсис Бен-Шахара і Шнайдера щодо обмеженої результативності суто інформаційних інструментів та кореспондують із застереженнями Айденмюллера і Енгеля стосовно ризиків формально доступних, але процедурно слабких механізмів врегулювання спо-

рів. Водночас отримані дані частково коригують ті напрями літератури з енергетичного регулювання, у яких основний акцент робиться на ринковій архітектурі, незалежності регулятора чи лібералізації як таких. Порівняно з подібними підходами результати цього дослідження показують, що навіть інституційно розвинений ринок не гарантує високого рівня споживчого захисту, якщо механізми редресу, захисту вразливих груп і наглядового реагування не утворюють функціонально цілісної системи.

У прикладному вимірі результати мають кілька наслідків. Для національних урядів і регуляторів пріоритетом має бути не стільки створення нових інституцій заради формальної повноти, скільки посилення зв'язку між процедурами розгляду скарг, санкційними повноваженнями, контролем виконання рішень і захистом вразливих споживачів. Для Європейської Комісії, ACER і CEER отримані висновки вказують на потребу переходу від переважно нормативного моніторингу до системи порівняльних *de facto* індикаторів, які фіксували б строковість, обов'язковість результатів, рівень виконання рішень і реальну доступність спеціальних гарантій. У теоретичному плані дослідження розвиває уявлення про інституційну спроможність як про конфігураційну, а не лінійно-кумулятивну категорію. Інакше кажучи, йдеться не про просту суму інституційних елементів, а про таку їх комбінацію, яка забезпечує практичну трансформацію формального права у виконуваний результат.

Переконливість наведених висновків підсилюється кількома обставинами. По-перше, дослідження спирається на стандартизований масив даних по всіх 27 державах-членах ЄС, сформований на основі офіційних нормативних та інституційних джерел. По-друге, кодування здійснювалося з розмежуванням *de jure* і *de facto* та з аудиторським слідом для кожного індикатора, що зменшує ризик довільної інтерпретації. По-третє, стійкість результатів перевірялася альтернативними схемами вагування і показала високу узгодженість ранжувань, що свідчить про достатню робастність базової *effective-versions* індексу.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Метою дослідження було конструювання та операціоналізація композитного індексу інституційної спроможності національних систем захисту прав споживачів у сфері енергетики та його застосування для порівняльного аналізу в ЄС27. Для досягнення цієї мети інституційну спроможність було концептуалізовано як багатовимірну категорію, що поєднує нормативну наявність механізмів захисту та їх документально підтверджене практичне функціонування.

Ключові результати дослідження полягають у такому.

1. Запропоновано та побудовано композитний індекс інституційної спроможності, структу-

рований за п'ятьма взаємопов'язаними вимірами — Architecture, Redress, Enforcement, Collective & Vulnerable, Governance. Такий підхід дав змогу перевести абстрактну категорію інституційної спроможності у порівняльно вимірювану систему індикаторів.

2. Встановлено, що міжкраїнні відмінності в ЄС27 визначаються насамперед не загальною нормативною насиченістю систем, а конфігурацією механізмів відновлення порушених прав, наглядово-виконавчого блоку та інституційної керованості. Саме ці компоненти найпослідовніше відрізняють системи вищої спроможності від нижчого сегмента.

3. Виявлено виразну стратифікацію національних моделей захисту прав споживачів у сфері електроенергії. Порівняльний аналіз показав існування лідируючого, середнього та нижнього сегментів, що відрізняються не лише рівнем інтегрального показника, а й логікою інституційного функціонування.

4. Показано, що високий рівень інституційної спроможності не зводиться до однієї універсальної архітектури. Лідируючі позиції можуть формуватися на основі різних інституційних конфігурацій, якщо вони забезпечують функціональну зв'язаність процедур розгляду скарг, регуляторного реагування, виконання рішень і гарантій для вразливих споживачів.

5. Доведено аналітичну значущість розмежування *de jure* і *de facto* вимірів. Вищі значення індексу систематично поєднуються з більшою підтвердженістю практичного функціонування відповідних механізмів, що засвідчує принципову роль розриву між формальним правом і реальною можливістю скористатися ним.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вони можуть бути використані регуляторами, урядами, європейськими інституціями та експертними організаціями для оцінювання якості національних моделей захисту, визначення пріоритетів реформ і посилення механізмів захисту вразливих споживачів. Для України запропонований інструментарій є корисним як аналітична основа для порівняння з практиками ЄС27, адаптації релевантних інституційних рішень і моніторингу євроінтеграційних трансформацій у сфері енергетики.

Обмеження дослідження пов'язані з крос-секційним характером аналізу, секторною зосередженістю на електроенергії, залежністю від відкритих і документально верифікованих джерел, а також з неминучим аналітичним спрощенням, властивим будь-якому композитному індексу.

У подальших дослідженнях доцільно застосувати запропоновану рамку до України, розширити аналіз на інші енергетичні та мережеві сектори, поєднати індексний підхід із якісним аналізом інституційних конфігурацій і використати поздовжні дані для відстеження динаміки реформ та змін у співвідношенні *de jure* і *de facto* компонентів інституційної спроможності.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ФІНАНСУВАННЯ: Автори не отримували фінансування для цього дослідження.

ЗАЯВА ПРО ДОСТУПНІСТЬ ДАНИХ: Не застосовується.

КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ: Автори заявляють про відсутність конфлікту інтересів.

Література

1. Weatherill S. Law and Values in the European Union. Oxford: Oxford University Press, 2016.
2. Armstrong M. Interactions Between Competition and Consumer Policy. *Competition Policy International*. 2008. Vol. 4, no. 1. P. 97–147.
3. Ben-Shahar O., Schneider C. E. More Than You Wanted to Know: The Failure of Mandated Disclosure. Princeton: Princeton University Press, 2014. DOI: <https://doi.org/10.23943/princeton/9780691161709.001.0001>
4. Micklitz H.-W., Saumier G. (eds.). Enforcement and Effectiveness of Consumer Law. Cham: Springer, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-78431-1>
5. Eidenmüller H., Engel M. Against False Settlement: Designing Efficient Consumer Rights Enforcement Systems in Europe. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. 2014. Vol. 29, no. 2. P. 261–298.
6. Davies J., Szyszczak E. Universal service obligations: Fulfilling new generations of services of general economic interest. Developments of Services of General Interest / eds. E. Szyszczak, J. Davies, M. Andenaes, T. Bekkedal. The Hague: T. M. C. Asser Press; Dordrecht: Springer, 2011. P. 155–178. DOI: https://doi.org/10.1007/978-90-6704-734-0_7
7. Knill C. The Europeanization of national policy capacities. The Europeanization of Central and Eastern Europe / eds. F. Schimmelfennig, U. Sedelmeier. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2005. P. 215–242. DOI: https://doi.org/10.1057/9780230524194_4
8. Sokołowski M. M. Regulation in the European Electricity Sector. London; New York: Routledge, 2016. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781315658797>
9. Mulder M. Regulation of Energy Markets: Economic Mechanisms and Policy. 2nd ed. Cham: Springer, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-031-16571-9>
10. Versolmann I. The European Energy Union: A formative moment for institutional change. The Development of Energy Policy in the European Union: Continuity, Critical Junctures and Change. 1st ed. London; New York: Routledge, 2025. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003298403-6>
11. Domagała M., Lubicz Posochowska A., Pawełczyk M. The Universal Service. Routledge Handbook of Consumer Protection and Behaviour in Energy Markets / eds. T. Soliman Hunter, M. Kraśniewski, J. Malinauskaite, M. Czarnecka. London; New York: Routledge, 2024. P. 67–78. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003375883-7>
12. Milčiuvienė S., Kiršienė J. Energy customers in the changing landscape of the Lithuanian energy market. Routledge Handbook of Consumer Protection and Behaviour in Energy Markets / eds. T. Soliman Hunter, M. Kraśniewski, J. Malinauskaite, M. Czarnecka. 1st ed. London; New York: Routledge, 2024. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003375883>
13. Creutzfeldt N. Ombudsman Schemes — Energy Sector in Germany, France, and the UK. The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution / ed. P. Cortés. Oxford: Oxford University Press, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198766353.003.0006>
14. Sotošek N., Vrtič P. Consumer protection in the electricity market in the European Union and Slovenia: Vulnerable customers and emergency supply. *Journal of Energy Technology*. 2025. Vol. 18, no. 2. P. 123–142. DOI: <https://doi.org/10.18690/jet.18.2.123-142.2025>
15. Цулаїя Г. З. Правовий статус енергетичного омбудсмана. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2022. Вип. 4 (78). С. 263–268. DOI: <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2022.4.41>
16. Tenhunen S., Blanckaert J. EU framework on alternative dispute resolution for consumers (EPRS Implementation Appraisal). Brussels: European Parliamentary Research Service, European Parliament, 2024.
17. Kaya S., Şahin Şengül E. Consumer ADR in the EU. Consumer Alternative Dispute Resolution in Emerging Economies. London; New York: Routledge, 2025. P. 6–24. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781032689739-2>
18. van Gelder E. The EU Approach to Consumer ODR. *International Journal of Online Dispute Resolution*. 2019. Vol. 6, no. 2. P. 219–226. DOI: <https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022019006002015>
19. Hobbs V., Lanzkron L. EU Online Dispute Resolution — All Bark and No Bite?. Bird & Bird (Insight). 13 Sept. 2017. URL: <https://www.twobirds.com/en/insights/2017/global/eu-online-dispute-resolution-all-bark-and-no-bite> (дата звернення: 19.02.2026).
20. Bakhramova M. Theoretical and Legal Regulation of ODR in the European Union Countries. *European Journal of Innovation in Nonformal Education*. 2022. Vol. 2, no. 1. P. 299–304.
21. Baldwin J. Is There a Limit to the Expansion of Small Claims? *Current Legal Problems*. 2003. Vol. 56, no. 1. P. 313–343. DOI: <https://doi.org/10.1093/clp/56.1.313>

22. De Palo G., D'Urso L. Achieving a Balanced Relationship Between Mediation and Judicial Proceedings. Brussels: European Parliament, 2016. (JURI Committee In-Depth Analysis).

23. Cortés P. The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution. Cambridge: Cambridge University Press, 2018.

24. Donchenko O. Institutional Capacity of National Consumer Protection Systems in the Energy Sector of the EU-27: A Composite Index and Comparative Analysis [Data set]. Zenodo, 2026. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18879067>

25. Nardo M., Saisana M., Saltelli A., Tarantola S., Hoffmann A., Giovannini E. Handbook on Constructing Composite Indicators: Methodology and User Guide. Paris: OECD Publishing, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264043466-en>

References

1. Weatherill, S. (2016) *Law and Values in the European Union*. Oxford: Oxford University Press.
2. Armstrong, M. (2008) 'Interactions between competition and consumer policy', *Competition Policy International*, 4(1), pp. 97–147.
3. Ben-Shahar, O. and Schneider, C.E. (2014) *More Than You Wanted to Know: The Failure of Mandated Disclosure*. Princeton: Princeton University Press. <https://doi.org/10.23943/princeton/9780691161709.001.0001>.
4. Micklitz, H.-W. and Saumier, G. (eds.) (2018) *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law*. Cham: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-78431-1>.
5. Eidenmüller, H. and Engel, M. (2014) 'Against false settlement: Designing efficient consumer rights enforcement systems in Europe', *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 29(2), pp. 261–298.
6. Davies, J. and Szyszczak, E. (2011) 'Universal service obligations: Fulfilling new generations of services of general economic interest', in Szyszczak, E., Davies, J., Andenaes, M. and Bekkedal, T. (eds.) *Developments of Services of General Interest*. The Hague: T.M.C. Asser Press; Dordrecht: Springer, pp. 155–178. https://doi.org/10.1007/978-90-6704-734-0_7
7. Knill, C. (2005) 'The Europeanization of national policy capacities', in Schimmelfennig, F. and Sedelmeier, U. (eds.) *The Europeanization of Central and Eastern Europe*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, pp. 215–242. https://doi.org/10.1057/9780230524194_4
8. Sokołowski, M.M. (2016) *Regulation in the European Electricity Sector*. London and New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315658797>
9. Mulder, M. (2023) *Regulation of Energy Markets: Economic Mechanisms and Policy*. 2nd edn. Cham: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-16571-9>
10. Versolmann, I. (2025) 'The European Energy Union: A formative moment for institutional change', in *The Development of Energy Policy in the European Union: Continuity, Critical Junctures and Change*. 1st edn. London and New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003298403-6>
11. Domagała, M., Lubicz Posochowska, A. and Pawelczyk, M. (2024) 'The universal service', in Soliman Hunter, T., Kraśniewski, M., Malinauskaite, J. and Czarnecka, M. (eds.) *Routledge Handbook of Consumer Protection and Behaviour in Energy Markets*. London and New York: Routledge, pp. 67–78. <https://doi.org/10.4324/9781003375883-7>
12. Milčiuvienė, S. and Kiršienė, J. (2024) 'Energy customers in the changing landscape of the Lithuanian energy market', in Soliman Hunter, T., Kraśniewski, M., Malinauskaite, J. and Czarnecka, M. (eds.) *Routledge Handbook of Consumer Protection and Behaviour in Energy Markets*. London and New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003375883>
13. Creutzfeldt, N. (2016) 'Ombudsman schemes — energy sector in Germany, France and the UK', in Cortés, P. (ed.) *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198766353.003.0006>
14. Sotošek, N. and Virtič, P. (2025) 'Consumer protection in the electricity market in the European Union and Slovenia: Vulnerable customers and emergency supply', *Journal of Energy Technology*, 18(2), pp. 123–142. <https://doi.org/10.18690/jet.18.2.123-142.2025>
15. Tsulaiia, H. Z. (2022) 'Pravovyi status enerhetychnoho ombudsmena', *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya: Pravo*, 4(78), pp. 263–268. <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2022.4.41>
16. Tenhunen, S. and Blanckaert, J. (2024) *EU framework on alternative dispute resolution for consumers (EPRS Implementation Appraisal)*. Brussels: European Parliamentary Research Service, European Parliament.
17. Kaya, S. and Şahin Şengül, E. (2025) 'Consumer ADR in the EU', in *Consumer Alternative Dispute Resolution in Emerging Economies*. London and New York: Routledge, pp. 6–24. <https://doi.org/10.4324/9781032689739-2>
18. van Gelder, E. (2019) 'The EU approach to consumer ODR', *International Journal of Online Dispute Resolution*, 6(2), pp. 219–226. <https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022019006002015>
19. Hobbs, V. and Lanzkron, L. (2017) 'EU online dispute resolution — all bark and no bite?', *Bird & Bird (Insight)*, 13 September. Available at: <https://www.twobirds.com/en/insights/2017/global/eu-online-dispute-resolution-all-bark-and-no-bite>
20. Bakhramova, M. (2022) 'Theoretical and legal regulation of ODR in the European Union countries', *European Journal of Innovation in Nonformal Education*, 2(1), pp. 299–304.
21. Baldwin, J. (2003) 'Is there a limit to the expansion of small claims?', *Current Legal Problems*, 56(1), pp. 313–343. <https://doi.org/10.1093/clp/56.1.313>

22. De Palo, G. and D'Urso, L. (2016) *Achieving a Balanced Relationship Between Mediation and Judicial Proceedings*. Brussels: European Parliament (JURI Committee In-Depth Analysis).
23. Cortés, P. (2018) *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to On-line Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
24. Donchenko, O. (2026) *Institutional Capacity of National Consumer Protection Systems in the Energy Sector of the EU-27: A Composite Index and Comparative Analysis* [Data set]. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18879067>
25. Nardo, M., Saisana, M., Saltelli, A., Tarantola, S., Hoffmann, A. and Giovannini, E. (2008) *Handbook on Constructing Composite Indicators: Methodology and User Guide*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264043466-en>

Дата першого надходження статті до видання: 25.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 25.03.2026

Дата публікації: 31.03.2026