

ПОЗАСУДОВІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: АДАПТАЦІЯ УКРАЇНСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА ДО ПРАВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ¹

Плотнікова М. В., Швагер О. А.

У статті охарактеризовано основні складники інституційного механізму позасудової мережі захисту прав споживачів у Європейському Союзі. У різних державах – членах Європейського Союзу склалася свої системи розгляду споживчих спорів: або один орган, або декілька органів із різними повноваженнями залежно від сектору та географічної локалізації. Важливість захисту прав споживачів фінансових послуг зумовила створення окремої мережі національних організацій Європейського Союзу, які відповідальні за позасудовий розгляд їхніх скарг, – FIN-NET. У статті проаналізовано порядок розгляду скарги споживачів фінансових послуг через цю мережу.

Наголошується на тому, що запозичення досвіду роботи онлайн-платформ для вирішення суперечок є актуальним для України питанням, особливо з огляду на безпекову ситуацію та можливість доступу до правосуддя в деяких регіонах країни. Відповідно до українського законодавства позасудовими способами вирішення споживчих спорів у сфері фінансових послуг є переговори, медіація, посередництво. У юридичній літературі широко обговорюється необхідність запровадження інституту фінансового омбудсмена, який буде вигідним усім учасникам ринку, а також сприятиме більшій довірі споживачів до діяльності фінансових установ. Охарактеризовано застосування ухваленого Закону України «Про медіацію», а також розглянуто правові засади діяльності проекту «ФінСкарга», завдяки якому запроваджено механізм розгляду скарг онлайн. Окрім медіації, споживачі фінансових послуг можуть скористатися правом подати скаргу до регулятора.

Законодавство України про фінансові послуги зобов'язує повідомити споживача про механізми позасудового захисту його прав. На сьогодні органом державної влади, який у позасудовому порядку розглядає скарги споживачів фінансових послуг, є Національний банк України. Скаргу споживач може надіслати як у паперовому вигляді, так і онлайн через вебпортал регулятора згідно із законодавством про звернення громадян. Система позасудового врегулювання спорів, що функціонує в Європейському Союзі, дає змогу ефек-

тивно здійснювати захист прав споживачів завдяки сформованій правовій базі. Окрім наявних позасудових способів захисту прав споживачів фінансових послуг, доцільно використати досвід Європейського Союзу щодо правового регулювання діяльності установ альтернативного вирішення спорів для сфери фінансових послуг та поступово розширити їх перелік.

Ключові слова: фінансові послуги, захист прав споживачів, позасудовий захист, медіація, право Європейського Союзу.

Plotnikova M. V., Shvaha O. A. Extrajudicial ways of protecting the rights of consumers of financial services: adaptation of Ukrainian legislation to the law of the European Union

The article describes the main components of the institutional mechanism of the extrajudicial consumer protection network in the European Union. Different member states of the European Union have developed their own consumer dispute resolution systems: either one body or several bodies with different powers depending on the sector and geographical location. The importance of protecting the rights of financial services consumers has led to the creation of a separate network of national European Union organizations responsible for the extrajudicial consideration of their complaints – FIN-NET. The article analyzes the procedure for consideration of complaints of consumers of financial services through this network.

It is noted that borrowing the experience of online platforms for dispute resolution is a relevant issue for Ukraine, especially given the security situation and the possibility of access to justice in some regions of the country. According to the Ukrainian legislation, the extrajudicial ways of resolving consumer disputes in the field of financial services are negotiations, mediation,

¹ Дослідження проведене на виконання міжнародного проекту у сфері освіти «619998-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE Європейські стандарти захисту прав споживачів фінансових послуг» (спільний проєкт Сумського державного університету, Еразмус+ Жан Моне Фонду та Виконавчого агентства з питань освіти та культури за підтримки Європейського Союзу). Підтримка Європейською комісією випуску цієї публікації не означає схвалення змісту, який відображає лише думки авторів, тому Європейська комісія не може нести відповідальність за будь-яке використання інформації, що міститься у статті.

mediation. The legal literature widely discusses the need to introduce the institution of a financial ombudsman, which will be beneficial to all market participants, as well as promote greater consumer confidence in the activities of financial institutions. The application of the adopted Law of Ukraine "On Mediation" is described, as well as the legal framework of the "FinSkarga" project, which introduced an online complaint mechanism, is considered. In addition to mediation, financial services consumers can exercise the right to file a complaint with the regulator.

The legislation of Ukraine on financial services obliges to inform the consumer about the mechanisms of extrajudicial protection of their rights. Today, the public authority that considers complaints of financial services consumers out of court is the National Bank of Ukraine. The consumer can send a complaint both in paper form and online through the regulator's web portal, in accordance with the legislation on citizens' appeals. The system of out-of-court dispute resolution functioning in the European Union allows to effectively protect consumer rights due to the established legal framework. In addition to the existing extrajudicial ways of protecting the rights of consumers of financial services, it is advisable to use the experience of the European Union on the legal regulation of alternative dispute resolution institutions for financial services and gradually expand their list.

Key words: financial services, consumer protection, extrajudicial protection, mediation, European Union law.

Постановка проблеми та її актуальність.

Загальне нормативне регулювання захисту прав споживачів в Україні здійснюється згідно з нормами Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. № 1023-XII [1], проте особливості захисту прав споживачів в окремих сферах господарювання визначаються спеціальним законодавством. Це стосується, зокрема, сфери фінансових послуг. Варто зауважити, що законодавство про фінансові послуги впродовж останніх років зазнало суттєвих змін, що зумовлені наближенням до європейських стандартів відповідно до зобов'язань, узятих на себе Україною в Угоді про асоціацію України з Європейським Союзом. У цій сфері українське законодавство суттєво наблизилося до вимог права Європейського Союзу (далі – ЄС), у зв'язку із чим ухвалено зміни до Закону України «Про Національний банк України», Закону України «Про банки і банківську діяльність», у новій редакції ухвалено закони України «Про фінансові послуги і фінансові компанії» та «Про страхування», які набудуть чинності з 2024 р. Система захисту прав споживачів фінансових послуг, що ефективно функціонує, є неодмінною умовою розвитку фінансового

ринку, адже можливість відновити свої порушені права або одержати належну компенсацію за їх порушення підвищує довіру споживачів та сприяє більшій їх залученості в цій сфері.

У процесі дослідження елементів системи захисту прав споживачів фінансових послуг ми вже зазначали, що в ЄС досить ефективно побудовано цю систему, вона реагує на нові виклики та постійно вдосконалюється, саме тому Україні варто орієнтуватися на загалом позитивний досвід під час формування власної системи захисту прав споживачів фінансових послуг [2, с. 79].

Суттєвою ознакою системи захисту прав споживачів фінансових послуг у ЄС є позасудові механізми, які дають можливість споживачам отримати відповідні консультації, подати скаргу, яка буде розглянута незалежним суб'єктом, і зробити це безпосередньо або дистанційно. Варто зауважити, що банківське законодавство передбачає зараз повноваження Національного банку України зі здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг, проте позасудові засоби захисту в ЄС більш різноманітні. Звісно, це зумовлено насамперед необхідністю захищати споживачів транскордонних фінансових послуг, проте процеси інтеграції ринків фінансових послуг потребують детального вивчення європейської практики в цій сфері. Зазначене вказує на актуальність проведення порівняльного дослідження правових засад захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та ЄС, зокрема позасудових способів такого захисту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В українській науковій літературі достатня увага приділяється різним аспектам захисту прав споживачів, зокрема позасудовим способам захисту, які характеризуються як альтернативні або неюрисдикційні. Серед альтернативних способів захисту прав споживачів останнім часом багато уваги приділяється медіації як одному з методів досягнення пропорційного задоволення гарантованих законом інтересів сторін у споживчих справах [3; 4; 5; 6]. Процедура медіації досліджується також як одна з неюрисдикційних форм захисту разом із самозахистом, при цьому наголошується на її ефективності для захисту прав споживачів транспортних послуг [7, с. 14]. Найбільш дослідженим позасудовим способом захисту прав споживачів, що передбачені українським законодавством, є звернення зі скаргою до уповноважених органів державної влади. Для окремих сфер надання послуг пропонується розширити перелік суб'єктів розгляду таких скарг, наприклад щодо

послуг рухомого (мобільного) зв'язку [8], у сфері реклами [9], для послуг у сфері охорони здоров'я (тут пропонують навіть залучати громадські чи професійних організації) [10]. Серед позасудових заходів також згадується можливість залучення третейських судів із наголошенням на тому, що це відповідатиме вимогам Директиви 2013/11/ЄС «Про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів» [5, с. 72]. Безпосередньо щодо сфери фінансових послуг дослідники переважно зосереджуються на необхідності запровадження в Україні фінансового омбудсмена [11]. У процесі аналізу європейських принципів позасудового врегулювання спорів Р.Ю. Ханік-Посполітак слушно зазначає, що альтернативні способи вирішення спорів, передбачені у праві ЄС щодо захисту прав споживачів, обов'язково повинні бути відображені й в українському законодавстві [12].

Незважаючи на те, що дослідники приділяють увагу вивченню позасудових способів захисту в Україні прав як споживачів загалом, так і споживачів фінансових послуг зокрема, а також звертаються до актів права ЄС для розроблення пропозицій з удосконалення українського законодавства, комплексне дослідження цього питання в контексті адаптації українського законодавства до права ЄС не проводилося.

Метою статті є визначення особливостей позасудових засобів захисту прав споживачів фінансових послуг, які передбачені правом ЄС, та окреслення шляхів адаптації українського законодавства в цій сфері.

Виклад основного матеріалу. Ефективність системи захисту прав споживачів фінансових послуг залежить від рівня забезпечення можливостей споживача на захист своїх прав, на прозорий і справедливий розгляд скарг та фактичне врегулювання спору. Проаналізуємо насамперед право ЄС стосовно застосування позасудових засобів захисту прав споживачів фінансових послуг. Європейська комісія ініціювала створення уніфікованої системи звернень і скарг споживачів та визначила порядок їх розгляду відповідними суб'єктами. Цей порядок стосується як загального механізму захисту прав споживачів, так і захисту прав споживачів фінансових послуг.

Альтернативне вирішення спорів (далі – ADR) стало актуальною темою в межах процесу покращення доступу до правосуддя та набуло значного розвитку в секторі фінансових послуг. Позасудові врегулювання часто розглядаються як нижча за вартістю та швидша альтернатива судовим процедурам вирішення спорів у справах споживачів.

Як наслідок, ЄС став дедалі активнішим у просуванні ADR, розширюючи спектр заходів, які включають рекомендації, директиви, а останнім часом й інструкції для окремих галузей. Незважаючи на поступову європеїзацію цієї сфери, порівняння схем ADR споживачів у секторі фінансових послуг показує широкий спектр національних підходів, включно з арбітражем, омбудсменом, схемами посередництва та примирення. Крім того, залишаються постійні проблеми щодо доступності і якості схем фінансових послуг [13].

Створення інституційного механізму позасудової мережі захисту прав споживачів фінансових послуг у ЄС розпочалося з прийняття таких актів м'якого права ЄС, як Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30 березня 1998 р. щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку, та Рекомендація Комісії № 2001/310/ЄС від 4 квітня 2001 р. щодо принципів, які застосовуються до установ, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на підставі консенсусу в позасудовому порядку. Актами вторинного законодавства ЄС, які регулюють питання досудового вирішення споживчих спорів, нині є Директива 2013/11/ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 р. про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів (далі – Директива ADR) [14] та Регламент 524/2013/ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 р. про вирішення спорів у споживчій сфері онлайн (далі – Регламент ODR) [15].

Відповідно до положень ст. 1 та п. 3 ст. 2 Директиви ADR державам – членам ЄС надається право забезпечувати більш високий рівень захисту інтересів споживачів з урахуванням можливостей звертатися на добровільних засадах зі скаргами щодо дій чи бездіяльності продавців до установ/організацій, які здійснюють незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе альтернативне вирішення спорів. Установою альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution Entity – ADR Entity) є будь-яка установа незалежно від її назви, що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом процедури альтернативного вирішення спорів.

Відповідно до ч. 2 ст. 5 Директиви ADR держави-члени повинні забезпечити, щоб установи альтернативного вирішення спорів виконували такі функції: а) підтримували оновлений веб-сайт, який надаватиме сторонам легкий доступ до інформації щодо процедури альтернативного вирішення спорів, а також даватиме змогу спожив-

вачам подавати скаргу та необхідні підтверджуючі документи в режимі онлайн; б) надавати сторонам на їх запит інформацію, зазначену в п. «а», на довговічному носії інформації; в) де можливо, дозволити споживачеві подати скаргу в автономному режимі; г) забезпечувати обмін інформацією між сторонами за допомогою електронних засобів або, якщо є можливість, поштою; ґ) приймати як внутрішні, так і транскордонні спори, включно зі спорами, на які поширюється дія Регламенту ODR; д) під час розгляду спорів, на які поширюється ця директива, вживати необхідних заходів для забезпечення того, щоб обробка персональних даних відповідала правилам захисту персональних даних, викладеним у національному законодавстві, що імплементує Директиву 95/46/ЄС у державі-члені, у якій створено установу альтернативного вирішення спорів.

Згідно із ч. 4 ст. 5 Директиви ADR держави-члени можуть на власний розсуд дозволити установам альтернативного вирішення спорів підтримувати та вводити процедурні правила, які дають їм можливість відмовлятися розглядати певний спір із таких підстав: а) споживач не намагався зв'язатися з відповідним торговцем, щоб обговорити його скаргу та спробувати, як перший крок, вирішити проблему безпосередньо з торговцем; б) суперечка легковажна або дратівлива; в) спір розглядається або раніше розглядався іншою установою альтернативного вирішення спорів чи судом; г) вартість претензії є нижчою або вищою, ніж попередньо визначений грошовий поріг; ґ) споживач не подав скаргу до установи альтернативного вирішення спорів у заздалегідь визначений строк, який не може бути меншим ніж один рік із дати подання споживачем скарги торговцю; д) розгляд такого типу спору в іншому випадку серйозно зашкодить ефективній діяльності установи альтернативного вирішення спорів.

Якщо відповідно до своїх процедурних правил установа альтернативного вирішення спорів не може розглянути спір, який їй було подано, вона повинна надати обом сторонам мотивоване пояснення підстав для відмови в розгляді спору впродовж 3 тижнів із моменту отримання файлу скарги.

Перелік позасудових установ вирішення споживчих спорів у державах – членах ЄС оприлюднений на сайті Європейської комісії [16]. Усі установи вирішення спорів, перелічені на цьому сайті, пропонують різні види процедур позасудового врегулювання. Усі вони здійснюють свою діяльність згідно з принципами справедливості, ефективності та доступності. Кожен орган вирі-

шення спорів має власні правила та процедури, проте зазвичай розгляд скарги в такий спосіб відбувається швидше й дешевше, ніж у разі звернення споживача до суду. Р.Ю. Ханік-Посполітак пропонує до цих принципів додати принцип конфіденційності, щоб інформація про спір та сам факт і зміст правовідносин не була поширена третім особам [12]. Проте, на наше переконання, у сфері фінансових послуг розголошення суті порушення та прозоре й ефективно врегулювання суперечки сприятиме стабільності ринку.

Окреслені системи значно відрізняються в різних країнах ЄС. У деяких державах-членах є єдиний орган, який займається споживчими спорами, тоді як в інших є декілька органів із різними повноваженнями залежно від сектору та географічної локалізації. Споживачам іноді може бути важко знайти правильну установу ADR. Орган із вирішення спорів може бути створений за ініціативою органів влади (частково на центральному рівні, частково на місцевому рівні) або за ініціативою торгових асоціацій чи інших організацій та асоціацій. Також можуть бути арбітражні процедури. Через цю різноманітність рішення, які приймаються такими органами, значно відрізняються за своєю природою. Деякі є лише рекомендованими, інші обов'язкові лише для постачальника, а ще інші обов'язкові для обох сторін [17, с. 6].

Досить поширеними та зручними для споживача є онлайн-технології, що забезпечують реалізацію механізму захисту прав споживачів, зокрема й фінансових послуг. Так, у січні 2016 р. на підставі Регламенту ODR розпочала свою роботу платформа для вирішення спорів онлайн. Вона є посередником для споживачів і постачальників послуг (торговців) у разі позасудового вирішення спорів онлайн. Функції платформи для вирішення спорів онлайн, згідно із ч. 4 ст. 5 Регламенту ODR, є такими: 1) надання електронного бланка скарги для заповнення заявником; 2) інформування відповідача про скаргу; 3) визначення компетентної установи альтернативного вирішення спорів та направлення скарги до такої установи, до якої сторони погодилися звернутися; 4) безкоштовне надання інструменту електронного управління справою, яке дасть можливість сторонам та установі альтернативного вирішення спорів провести процедуру вирішення спору онлайн через платформу; 5) забезпечення сторін та установи альтернативного вирішення спорів переказом інформації, яка є необхідною для вирішення спору (обмін такою інформацією здійснюється через платформу); 6) створення електронної форми, за

допомогою якої сторони направляють інформацію установі альтернативного вирішення спорів; 7) забезпечення системи зворотного зв'язку, щоб сторони мали можливість висловити свою думку про функціонування платформи, тощо. Платформа для вирішення спорів онлайн також створює можливість прямих переговорів із постачальником послуг або вибору установи позасудового вирішення спору.

Вирішення суперечок онлайн (далі – ODR) можна визначити як процеси вирішення суперечок, що здійснюються за допомогою комунікаційних та інформаційних технологій, зокрема інтернету. Схожими термінами є «онлайн ADR», «eADR», «iADR», «віртуальний ADR», «кіберпосередництво» та «кіберарбітраж». ODR бере свій початок із вирішення суперечок щодо питань мережі Інтернет, особливо пов'язаних з електронною комерцією. Логічно, що особи, які мають конфлікт, пов'язаний з інтернетом, намагаються вирішити його також через інтернет. Зазвичай споживачі беруть участь у невеликих або середніх угодах, яких вони не укладали би на традиційному ринку. У цих випадках суди занадто дорогі (здебільшого через витрати на подання документів, проїзд та юридичних консультантів) і надто повільні. Ось чому суди часто є економічно невіправданим засобом вирішення суперечок, що виникають в інтернеті. Зазвичай кажуть, що ODR ставатиме дедалі популярнішим через постійне збільшення транзакцій електронного бізнесу. Немає конкретних причин обмежувати ODR спорами, пов'язаними з електронним бізнесом або загалом із питаннями інтернету. Споживчі спори у традиційному контексті, якщо вони підходять для ADR, можуть однаково добре розглядатися й у межах ODR. Для деяких учасників суперечок онлайн-розв'язання суперечок (тобто ODR) має сенс через труднощі, пов'язані з географічною відстанню, проблемами із часом і розкладом або іншими перешкодами, що виникають під час особистих зустрічей. Можна використовувати широкий спектр методів спілкування, що робить цей спосіб вирішення суперечок дуже корисним [18, с. 21-22]. Можливість споживача фінансових послуг скористатися платформою ODR зумовлена географічним чинником, зокрема якщо споживач проживає, а торговець перебуває у країні ЄС або в Норвегії, Ісландії чи Ліхтенштейні, а також якщо скарга стосується товару чи послуги, яку особа купила в інтернеті.

Також для полегшення доступу споживачів фінансових послуг до захисту своїх прав у ЄС

у 2001 р. було створено окрему мережу національних організацій, які відповідальні за позасудовий розгляд скарг цієї категорії споживачів, – FIN-NET. Мережа охоплює країни Європейського економічного простору та була створена для сприяння співпраці національних омбудсменів у сфері фінансових послуг і забезпечення споживачам легкого доступу до процедур альтернативного вирішення спорів у транскордонних суперечках щодо надання фінансових послуг. На цей час FIN-NET налічує 60 членів у 27 країнах [19]. Приєднатися до мережі FIN-NET може будь-яка установа Європейського економічного простору, якщо вона відповідає за позасудове врегулювання фінансових спорів та дотримується принципів, викладених у Директиві ADR.

У Меморандумі про взаєморозуміння стосовно транскордонної мережі розгляду позасудових скарг щодо фінансових послуг пояснюється, що позасудовим урегулюванням є процедура вирішення транскордонних спорів щодо договірних зобов'язань, які постають із договорів купівлі-продажу або договорів про надання послуг у сфері фінансових послуг між торговцем і споживачем шляхом втручання члена FIN-NET або (у відповідних випадках) тимчасового члена чи філії FIN-NET, яка пропонує (нав'язує) рішення або об'єднує сторони з метою сприяння мирному вирішенню. При цьому транскордонною суперечкою є договірний спір, що виникає з договору купівлі-продажу або надання послуг у сфері фінансових послуг, коли на момент замовлення споживачем товарів чи послуг споживач проживає в європейській країні, відмінній від європейської країни, у якій трейдер заснований [20].

У випадку транскордонної скарги співпраця в мережі FIN-NET відбувається так: найближчий орган проводить первинну оцінку та надає споживачеві інформацію про мережу розгляду скарг, компетентну схему та платформу ODR, а також про доцільність і необхідність безпосереднього звернення зі скаргами до надавача фінансових послуг, оскільки це часто є передумовою прийняття скарги. Найближчий орган повинен також передати скаргу до компетентного органу або порадити споживачеві звернутися безпосередньо до компетентного органу. Отримавши таку транскордонну скаргу, компетентний орган намагається вирішити спір згідно з правилами, викладеними в його технічному завданні та/або юридичних зобов'язаннях, а також відповідно до Директиви ADR або, за необхідності, Рекомендації Комісії № 98/257/ЄС, зокрема й чинного законодавства.

Якщо учасник FIN-NET не може розглянути скаргу безпосередньо, він спрямовує споживача до платформи ODR чи іншого органу, відповідального за позасудове врегулювання споживчих спорів, або (у крайньому випадку) до тимчасових членів чи філій FIN-NET, які охоплюють відповідну область скарги споживача.

Для України сьогодні досить актуальним є питання використання позасудових способів урегулювання спорів, особливо з огляду на безпекову ситуацію та можливості доступу до правосуддя в деяких регіонах країни.

Серед способів позасудового врегулювання споживчих спорів у сфері фінансових послуг варто виокремити переговори, медіацію, фінансового омбудсмена, посередництво. Деякі із цих способів є перспективними та тривалий час обговорюються як у наукових колах, так і практикуючими юристами. Так, наприклад, в Україні вже тривалий час пропонується ідея щодо створення фінансового омбудсмена, автори якої переконують у необхідності цього кроку та можливості функціонування цього суб'єкта з такою метою: 1) альтернативного (позасудового) урегулювання спорів між споживачами та надавачами фінансових послуг; 2) сприяння підвищенню якості надання фінансових послуг; 3) сприяння споживачам фінансових послуг у захисті їхніх законних прав та інтересів; 4) підвищення довіри між споживачами та надавачами фінансових послуг; 5) підвищення фінансової обізнаності споживачів фінансових послуг [21, с. 294].

Інститут фінансового омбудсмена, що ефективно функціонує, буде вигідним для всіх учасників ринку: права споживачів будуть краще захищені, а стандарти послуг будуть вищими. Це може суттєво покращити імідж фінансової сфери та стати рушійною силою у зростанні ринку. Зміцнення довіри до фінансових компаній, що є учасниками інституту фінансового омбудсмена, дасть їм змогу залучити нових клієнтів. Зрештою, у виграші буде й держава: омбудсмени дадуть можливість зменшити навантаження на суди та наглядові органи. Саме тому інститут фінансового омбудсмена вважають корисним доповненням, а не заміником судової системи. Ця модель є привабливою альтернативою для вирішення суперечок і довела свою значимість у багатьох країнах [22, с. 156].

Варто погодитися з тим, що функціонування інституту фінансового омбудсмена матиме певні позитивні риси як для споживачів, так і для держави та фінансових установ з таких причин:

більша довіра споживачів фінансових послуг до постачальників фінансових послуг, оскільки в разі необхідності споживачі можуть звернутися до процедури альтернативного вирішення спорів із банками та іншими фінансовими установами; звіти фінансового омбудсмена допоможуть наглядом органам за фінансовим ринком підвищити якість регулювання; збільшення попиту на фінансові послуги через зменшення витрат на вирішення спорів для фінансових установ [23, с. 124].

Що стосується медіації, то у Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 р. серед завдань передбачалося встановлення альтернативних способів урегулювання спорів шляхом запровадження процедури медіації [24]. Закон України «Про медіацію» було ухвалено 16 листопада 2021 р. [25]. У ньому передбачено, що медіація – це позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів. Медіація може бути застосована для запобігання виникненню конфліктів (спорів) у майбутньому або врегулювання будь-яких конфліктів (спорів) у багатьох сферах. У Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 р. передбачається запровадження позасудового механізму вирішення спорів між учасниками фінансового ринку та споживачів до кінця 2024 р.

В Україні у 2020 р. було започатковано проєкт «ФінСкарга» (<https://www.finskarga.com.ua/>), завдяки якому запроваджено механізм розгляду онлайн скарг щодо фінансових продуктів і послуг, фінансових махінацій та обслуговування у фінансових установах. Це єдина медіаційна незалежна ринкова платформа для вирішення спірних питань між надавачами та споживачами фінансових послуг. Участь фінансових установ у діяльності платформи є добровільною. До участі долучилися 30 фінансових установ [26]. Правовою підставою діяльності платформи є Закон України «Про медіацію».

Проте варто погодитися з тим, що можливість застосування платформи «ФінСкарга» обмежена, оскільки не всі мікрофінансові організації є її учасниками. Ця пов'язано з тим, що відносини між позичальниками та мікрофінансовими організаціями не досить прозорі, а ці організації переважно не зацікавлені в залученні до процедури медіації [27, с. 67].

У Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» передбачається обов'язок фінансових установ

повідомляти споживача про механізм досудового розгляду спорів, а також запровадити механізм внутрішнього розгляду скарг споживачів [28]. У новому Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», який буде введено в дію з 1 січня 2024 р., також передбачений обов'язок фінансової установи розкрити клієнтам інформацію про механізми захисту їхніх прав, зокрема щодо можливості та порядку позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що передбачені для окремих видів фінансових послуг та/або продуктів відповідно до українського законодавства [29].

Органом державної влади, який у позасудовому порядку розглядає скарги споживачів фінансових послуг, є Національний банк України. Скаргу споживач може надіслати як у паперовому вигляді, так і онлайн. Розширення застосування інформаційно-комунікаційних технологій у фінансовій сфері зумовило запровадження на вебпорталі Національного банку України відповідного розділу для подання скарг онлайн [30]. На сьогодні порядок розгляду скарг Національним банком України визначено в Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України [31]. Тобто нормативна основа розгляду скарг ґрунтується на законодавстві про звернення громадян, а онлайн-механізм лише спрощує звернення до регулятора.

Висновки. Проведене дослідження позасудових способів захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та ЄС дає можливість зробити певні узагальнення. Системні порушення прав споживачів фінансових послуг мають серйозні наслідки для стабільності фінансової системи та довіри до неї споживачів, тому для запобігання їм необхідно впроваджувати надійні й ефективні способи захисту, причому перевагу варто віддавати позасудовому захисту, який для споживача є більш доступним, зрозумілим та економічним.

Система позасудового врегулювання спорів, що функціонує в ЄС, дає змогу ефективно здійснювати захист прав споживачів завдяки сформованій правовій базі. Необхідно зауважити, що як Директива ADR, так і Регламент ODR, положення яких проаналізовані у статті, присвячені захисту прав споживачів загалом, а не тільки споживачів фінансових послуг, та запроваджують ефективні процедури, які дають можливість споживачеві здійснити захист своїх прав. Зазначені акти створили правову

основу для діяльності установ альтернативного вирішення спорів, які створюються в європейських країнах та спеціалізуються переважно на розгляді окремих видів спорів щодо захисту прав споживачів. Поширення транскордонних фінансових послуг у ЄС зумовило також створення системи мережі FIN-NET, що об'єднує установи альтернативного вирішення спорів між споживачами та надавачами саме фінансових послуг.

Що стосується національного регулювання, то Закон України «Про захист прав споживачів» не передбачає діяльність установ з альтернативного вирішення спорів. Певною мірою це питання вирішене завдяки ухваленню Закону України «Про медіацію», проте задоволення скарги споживача фінансових послуг у разі порушення його права є більш корисним для створення довіри до фінансового ринку, ніж медіаційні процедури, які передбачають досягнення компромісного рішення.

До позитивних рис чинного фінансового законодавства необхідно віднести положення про закріплення за Національним банком України повноваження розглядати скарги споживачів фінансових послуг, адже загальний порядок позасудового захисту прав споживачів шляхом звернення до центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, є неможливим.

На нашу думку, доцільно використати досвід ЄС щодо правового регулювання діяльності установ альтернативного вирішення спорів для сфери фінансових послуг та поступово розширити їх перелік. Як один зі шляхів вирішення цього питання можна запропонувати, по-перше, наділити зазначеними повноваженнями саморегульвні організації на ринку фінансових послуг; по-друге, розширити правові підстави діяльності порталу «ФінСкарга», адже мета медіації не повністю співпадає зі змістом захисту прав споживачів; по-третє, удосконалити механізм позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг у разі надання послуг онлайн. Запропоновані нами шляхи сприятимуть адаптації українського законодавства до права Європейського Союзу.

Література

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
2. Плотнікова М.В., Швагер О.А. Характеристика окремих елементів системи захисту прав споживачів

чів фінансових послуг в ЄС. *Законодавство України про фінансові послуги: питання адаптації до права Європейського Союзу* : матеріали науково-практичного круглого столу, м. Суми, 15 січня 2021 р. Суми : СумДУ, 2021. С. 76-79.

3. Подковенко Т.О. Альтернативні способи вирішення спорів: розвиток концепції. *Актуальні проблеми правознавства*. 2018. Вип. 1. С. 36-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aprpr_2018_1_8.

4. Яновицька Г.Б. Альтернативні способи врегулювання спорів за участю споживачів. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія «Юридичні науки»*. 2019. Т. 30(69). № 3. С. 58-62. URL: https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/3_2019/12.pdf.

5. Коверзнев В.О. Альтернативні засоби захисту прав учасників економічних відносин. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія «Юридичні науки»*. 2020. Т. 31(70). № 4. С. 69-75. URL: https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/4_2020/14.pdf.

6. Кордунян І.В. Особливості правового регулювання медіації у споживчих спорах: аналіз європейського досвіду. *Реформування правової системи в контексті євроінтеграційних процесів* : матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції, м. Суми, 19-20 травня 2022 р. Суми : СумДУ, 2022. С. 277-281.

7. Гришко У.П. Захист прав споживачів транспортних послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Івано-Франківськ, 2017. 19 с.

8. Самбор М.А. Позасудовий захист прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку в Україні: роль органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у захисті прав та інтересів абонентів. *Юридична наука*. 2013. № 4. С. 34-42. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jnn_2013_4_6.

9. Пономаренко М.В. Механізми захисту прав споживачів у сфері реклами в Україні. *Юридичний бюлетень*. 2022. Вип. 24. С. 143-151. URL: <http://lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2022/24/19.pdf>.

10. Швець Ю.Ю. Можливі механізми позасудового захисту права особи на охорону здоров'я. *Приватне та публічне право*. 2017. № 4. С. 25-29. URL: http://pp-law.in.ua/archive/4_2017/7.pdf.

11. Шолойко А.С. Розвиток інфраструктурних елементів із захисту прав споживачів страхових послуг в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Економіка і менеджмент»*. 2017. Вип. 26. Ч. 2. С. 100-103. URL: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2017/26-2-2017/22.pdf>.

12. Ханік-Посполітак Р.Ю. Європейські принципи позасудового врегулювання спорів. *Альтернативні вирішення правових конфліктів* : матеріали науково-практичної конференції, м. Київ, 27 січня 2017 р. Київ : Національний університет «Києво-Могилянська академія», 2017. С. 27-30. URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/13260/Khanyk-Pospolitak_Yevropeiski_pryntsypu_pozasudovoho_vrehulivannia_sporiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

13. Benöhr I. Out-of-court settlement of consumer disputes in financial services. *Resolving Mass Disputes: ADR and Settlement of Mass Claims* / ed. by C. Hodges, A. Stadler. Cheltenham : Edward Elgar Pub, 2013. P. 247-269. URL: <https://doi.org/10.4337/9781782546917.00019>.

14. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>.

15. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/AUTO/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1669649341388&rid=1>.

16. Dispute resolution bodies. *Official website of the European Union*. URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

17. Čulinović Herc E., Žunić Kovačević N. Extrajudicial Settlement of Consumers Disputes in Domain of Financial Services – EU and Croatia. URL: <https://ssrn.com/abstract=2237873>.

18. Cyman D. Alternative dispute resolution mechanism in the area of financial services in European Union. *Financial Law Review*. 2017. № 2(1). P. 18-32. URL: <https://czasopisma.bg.ug.edu.pl/index.php/flr/article/view/2109>.

19. Members of FIN-NET by country. URL: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_en.

20. Memorandum of Understanding on a Cross-Border Outof-Court Complaints Network for Financial Services. URL: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/memorandum-of-understanding_en.pdf.

21. Мельник О.П., Ковтун В.М. Посилення захисту прав на ринку фінансових послуг як шлях до віднов-

лення довіри споживачів. *Порівняльно-аналітичне право*. 2019. № 6. С. 292-295.

22. Дзюнь О.Б. Досудове вирішення спорів між споживачами та надавачами небанківських фінансових послуг. *Економіка та держава*. 2014. № 4. С. 153-156.

23. Смовженко Т.С., Денис О.Б. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізму вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами. *Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство»*. 2016. Вип. 7. Ч. 1. С. 121-125.

24. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_FS_2025.pdf?v=4.

25. Про медіацію : Закон України від 16 листопада 2021 р. № 1875-IX / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>.

26. Українці почали скаржитися на фінпослуги онлайн. *SMIDA* : вебсайт. 2020. 25 вересня. URL: <https://www.smida.gov.ua/news/allnews/ukrainciposaliskarzitisanafinposlugionlajn>.

27. Руденко Л.Д., Требух В.В. Щодо неюрисдикційного захисту прав позичальників у сфері споживчого мікрокредитування. *Правничий часопис Донецького національного університету імені Василя Стуса*. 2021. № 2. С. 64-72. URL: <https://doi.org/10.31558/2786-5835.2021.2.7>.

28. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12 липня 2001 р. № 2664-III / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>.

29. Про фінансові послуги та фінансові компанії : Закон України від 14 грудня 2021 р. № 1953-IX / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20>.

30. Захист прав споживачів фінпослуг. *Веб-портал Національного банку України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

31. Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України : Рішення Правління Національного банку України від 14 травня 2020 р. № 332-рш / Національний банк України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text>.

*Плотнікова М. В.,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри міжнародного, європейського
права та порівняльного правознавства
Сумського державного університету*

*Швагер О. А.,
кандидат юридичних наук,
асистент кафедри міжнародного, європейського
права та порівняльного правознавства
Сумського державного університету*