

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПРАВОВИХ НАУК УКРАЇНИ

АСОЦІАЦІЯ ЦИВІЛІСТІВ УКРАЇНИ

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

**РОЗВИТОК СУЧАСНОГО ПРИВАТНОГО ПРАВА В КРАЇНАХ ЄВРОПИ**

*Матеріали VIII Міжнародного цивілістичного форуму*

*(Київ, 19-20 квітня 2018 року)*

м. Київ

ТОВ «Білоцерківдрук» - 2018

УДК 341.9+347(082) «2012.10.19»

ББК 67.412.22я43+67.404я43

A43

**Редакційна колегія:**

І. А. Безклубий, Т. В. Боднар, О. В. Дзера, А. В. Коструба, О. В. Кохановська,  
Н. С. Кузнецова (відп. ред.), Р. А. Майданик, М. М. Хоменко.

**Відповідальний редактор**

Н. С. Кузнецова

Розвиток сучасного приватного права в країнах Європи. Матеріали VIII Міжнародного цивілістичного форуму, Київ, 19-20 квітня 2018 року. – К.: ТОВ «Білоцерківдрук», 2018. – 278 с.

ISBN 978-617-566-165-9

Видання присвячене розвитку сучасного приватного права в країнах Європи. Книга підготовлена на основі матеріалів VIII Міжнародного цивілістичного форуму, що відбувся 19-20 квітня 2018 року та був підготовлений Національною академією правових наук України, Всеукраїнською громадською організацією «Асоціація цивілістів України» та Київським національним університетом імені Тараса Шевченка.

Видання адресоване вченим, науковим співробітникам, викладачам юридичних факультетів і вищих навчальних закладів, аспірантам, а також працівникам судів, прокуратури, адвокатури, іншим особам, які вивчають і застосовують доробки приватноправової науки.

*Редакційна колегія не здійснює наукового редагування поданих матеріалів. Текст друкується відповідно до поданого автором рукопису без змін та доповнень із збереженням стилю та орфографії автора. Редакційна колегія не відповідає за можливі порушення автором прав інтелектуальної власності.*

УДК 341.9+347(082) «2012.10.19»

ББК 67.412.22я43+67.404я43

© ВГО «Асоціація цивілістів України», 2018

© Автори статей, 2018

ISBN 978-617-566-165-9

**Банасевич І. І.,**  
кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри цивільного права  
Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника

**Гришко У. П.,**  
кандидат юридичних наук, викладач кафедри цивільного права  
Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника

## **АЛЬТЕРНАТИВНЕ ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ: ДОСВІД ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ**

Невід'ємною передумовою належного здійснення споживачами своїх прав виступає можливість їх захисту у випадку порушення. Однією із форм захисту таких прав є захист цивільних прав та інтересів судом, зокрема, в цьому аспекті ст. 16 Цивільного кодексу України проголошує наступне: «Кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу».

Зважаючи на те, що на сьогодні судовий захист прав споживачів не завжди є оперативним та здатним ефективно задовольнити інтереси споживача, особливо нагальним стає питання щодо можливості застосування неюрисдикційної форми захисту, зокрема альтернативних способів вирішення споживчих спорів. Крім того, з урахуванням європейського законодавства та набутого досвіду країн – членів ЄС, варто дослідити особливості та позитивні аспекти існування альтернативних способів вирішення спорів, з метою адаптації національного законодавства до європейського у даній сфері.

Система альтернативного вирішення споживчих спорів, яку скорочено іменують ADR (від англ. Alternative Dispute Resolution - *альтернативне вирішення спорів*) займає важливе місце у системі захисту прав споживачів. Вітчизняні науковці дане поняття розглядають по-різному. Найбільш вдалою, на нашу думку, є дефініція В. Ю. Полатай. Науковець альтернативне вирішення спорів розглядає як вирішення спорів і врегулювання правових конфліктів за допомогою альтернативних (недержавних) форм, що мають забезпечувати швидке й ефективне їх врегулювання за мінімальних затрат сил, часу й коштів зацікавлених осіб (Polatai, 2015).

Правове регулювання організації і функціонування системи альтернативного вирішення спорів (АВС) у Європейському Союзі здійснюється Директивою 2013/11/ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 року про альтернативні способи вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів. Об'єктами правового регулювання Директиви 2013/11/ЄС є суспільні відносини, що виникають між споживачем-громадянином ЄС і підприємцем-резидентом ЄС на національному і транскордонному рівні. Крім того, дана Директива містить вимогу, що альтернативне вирішення спорів повинне передбачати просте, швидке та малозатратне позасудове вирішення спорів між споживачами і продавцями.

Розгляд споживчих суперечок на позасудовій основі Європейський Союз довіряє організаціям із позасудового вирішення спорів. Принципи та вимоги, яким повинна відповідати діяльність АВС, аналогічні принципам судового процесу. До них, зокрема, належать такі: оцінка доказів, незалежність, неупередженість (ст. 6); прозорість інформації про організацію АВС та її діяльність (ст. 7); ефективність розгляду спорів (ст. 8); чесність (ст. 9); свобода вибору способу врегулювання спору (ст. 10).

Директива 2013/11/ЄС вказує на те, що процедура альтернативного вирішення спорів повинна бути легкодоступною для обох сторін спору незалежно від їх місця знаходження, незалежно від наявності у сторін адвоката чи юридичного консультанта. Процедури АВС є

безоплатними чи надаються споживачам за символічну плату. Рішення установою АВС приймається протягом 90 календарних днів з моменту отримання усіх матеріалів справи. Лише у випадку складних справ установи АВС можуть продовжити період 90 днів. Сторони вирішення спору мають можливість відмовитися від неї на будь-якій стадії, якщо не задоволені процедурою. Крім того, процедури АВС не повинні замінювати судові процедури і не повинні позбавляти споживачів права звертатися за захистом свого права до суду, у випадку, якщо не спливає строк позовної давності.

Таким чином, система АВС є альтернативою судового врегулювання спорів за споживчими операціями, яка дозволяє вирішити суперечку швидше та з найменшими витратами для сторін. Відзначимо, що система АВС у ЄС включає не тільки організації АВС, а й органи держав-членів, відповідальні за координацію відповідної діяльності на транскордонному рівні. Проте застосування АВС не виключає подальшого звернення до суду, якщо для такої дії дотримані строки та інші процесуальні аспекти вирішення спорів у судовому порядку (Prystupliuk, (2015)).

З метою більш детального вивчення дієвості механізму альтернативного вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів наведемо приклад із досвіду однієї із європейських країн – Німеччини. У квітні 2016 року у Німеччині набрав чинності закон, спрямований на імплементацію Директиви 2013/11/ЄС. Даний закон сприяв створенню великої кількості посередницьких установ для споживачів у численних спеціальних сферах. Кількість заявок на посередництво у Німеччині до окремих посередницьких установ є досить високою: в середньому близько 20 тис. проваджень у сферах транспорту, енергетики, страхування. Частка успішних проваджень, тобто таких, у яких сторони дійшли взаємної згоди, становить близько 80 %.

Прикладом спеціалізованої АDR-установи у сфері захисту прав споживачів є так звана Посередницька установа у сфері громадських пасажирських перевезень, яка діє у формі неприбуткового громадського об'єднання. Її основним завданням є надання послуг позасудового вирішення спорів між пасажиром та перевізниками (підприємствами, що здійснюють залізничні, автобусні, повітряні та водні перевезення). Ця незалежна та неупереджена установа використовує у своїй діяльності в основному таку форму АВС, як посередництво. Порівняно з судовим розглядом ця форма АВС є, як правило, дешевшою, швидшою, зорієнтованою на певну сферу відносин, гнучкішою, доступнішою та в цілому сприяє досягненню більш стабільного результату.

Перш ніж звернутися зі скаргою до Посередницької установи, пасажир, права якого були порушені, повинен направити свої претензії. Лише у випадку, якщо рішення транспортної компанії його не влаштовує, споживач може скористатися послугами Посередницької установи. Посередницька установа розглядає, як правило, лише скарги щодо транспортних підприємств, що є її членами. Можливість альтернативного вирішення спору для пасажирів деяких видів транспорту є законодавчою вимогою в Німеччині, тому членство в таких спілках, як ця, є для транспортних підприємств нагодою заощадити кошти. Так, наприклад, у червні 2013 року було ухвалено Закон щодо посередництва у повітряних перевезеннях, в якому передбачено обов'язок підприємств у цій сфері створювати посередницькі установи для вирішення спорів зі споживачами або долучатися до вже наявних установ. Саме тому близько 75% усіх німецьких повітряних перевізників є членами Посередницької установи. Фінансування діяльності організації здійснюється за рахунок членських внесків, а також із коштів, які організації сплачують за розгляд скарг. Після отримання скарги її перевіряють посередники, які діють незалежно та керуються у своїй

діяльності лише законом та правом. Посередники є переважно юристами. За результатами розгляду скарги сторонам пропонується рішення, яке має рекомендаційний характер та є зобов'язальним для сторін лише у випадку, якщо обидві сторони з ним погодяться. Процедура посередництва оплачується підприємствами, що є сторонами в провадженні, та є безкоштовною для пасажирів (Ваіко, (2016).

В Австрії на виконання Директиви 2013/11/ЄС був введений в дію проект щодо мирного врегулювання спорів за участю Асоціації споживчої інформації. Відповідно до цього документа споживачі отримали право звертатися до Ради з питань вирішення спорів, які виникають із договорів за участю споживачів та суб'єктів надання послуг, за винятком транснаціональних контрактів і договорів, предметом яких є медичне обслуговування, освіта та оренда житла. Процедура вирішення спору проходить шляхом Інтернет – переговорів, результатом яких є рішення, яке приймається чи відхиляється сторонами. Прийняте рішення може бути виконане судом обов'язково.

В Італії альтернативне вирішення спорів за участю споживачів реалізується у формі медіації. Відповідно до закону «Про медіацію» від 4 березня 2010 року №28 передбачено обов'язковість її застосування щодо спорів різного роду і в тому числі щодо спорів за участю споживачів, а саме: із відшкодування шкоди внаслідок руху транспортних засобів і суден, відшкодування шкоди завданої медичними працівниками, відшкодування шкоди завданої невиконанням договорів страхування, банківських та фінансових договорів (Edhогоv, (2017) .

Дослідження неюрисдикційної форми захисту прав споживачів, зокрема альтернативних способів вирішення спорів та перспектив їх застосування на теренах нашої держави є надзвичайно актуальним в умовах сьогодення. З усіх існуючих способів альтернативного вирішення спорів за участю споживачів в Україні найбільш актуальними є: переговори та медіація.

У сфері захисту прав споживачів в Україні діють чотири групи медіації: Харківська обласна група медіації, Луганська обласна група медіації, Одеська обласна група медіації; Служба незалежної медіації при Донецькому обласному об'єднанні споживачів. Крім того, в Україні діє така громадська організація як Національна асоціація медіаторів України, серед видів діяльності якої є сфера захисту прав споживачів. Щодо медіаторів, які сприяють вирішенню споживчих спорів, то їх завдання полягають у наступному: аналіз конфлікту, виявлення інтересів та потреб сторін, робота з емоціями, дослідження нових аспектів стосунків та варіантів вирішення спору, перевірка реалістичності бажань та виконуваності домовленостей, допомога сторонам взяти відповідальність за рішення на себе, управління процесом переговорів.

І незважаючи на те, що захист прав споживачів у формі здійснення процедури медіації є добровільним, альтернативним, формалізованим, поки немає належного законодавчого регулювання даної процедури (проект Закону України «Про медіацію» від 03.11.2016 року прийнято тільки за основу), важко говорити про застосування медіації для захисту прав споживачів.

Важливим також кроком спрямованим на удосконалення альтернативних способів вирішення споживчих спорів є прийнята Кабінетом Міністрів України Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року від 29 березня 2017 р. №217-р. Метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС. А серед основних завдань виокремлено створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів.

Таким чином, потреба у створенні інститутів альтернативного вирішення спорів за участю споживачів в Україні набуває важливого значення з метою ефективної реалізації права на захист. На відміну від країн-членів Європейського Союзу в Україні не має можливості вирішення спорів між споживачами та суб'єктами надання послуг у третейському суді, відсутнє законодавче регулювання процедури медіації, а відтак виникає достатньо практичних проблем у її застосуванні. Саме тому нагальною та важливою для ефективного захисту прав споживачів в Україні є імплементація положень Директиви 2013/11/ЄС Європейського парламенту і Ради Європейського Союзу щодо альтернативного вирішення спорів в сфері споживання з урахування принципів та досвіду діяльності посередницьких установ Німеччини, Австрії та Італії.

#### **Список використаних джерел:**

1. Polatai, V. Yu. (2015). Settlement of disputes in the Internet. The alternative way. Actual problems of modern international law: Sb. sciences Art. by materials of I Kharkov international law reading, dedicating memory of prof. M.V. Yanovsky and V.S. Semenov. Kharkiv: (Vols. 1), (pp 241-247).
2. 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). Retrieved from URL [http://www.mediacia.com/m\\_docs/DirectiveADRrus.pdf](http://www.mediacia.com/m_docs/DirectiveADRrus.pdf).
3. Prystupliuk, V. L. (2015). Procedural and conflict-legal aspects of consumer protection in the law of the European Union. Almanakh of International Law, 8 (39-46).
4. Baiko, R. (2016) Financial and Economic Analysis Office in the VRU. Protection of consumer rights in Germany. Retrieved from URL [https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/FEAO\\_text\\_consumer-rights-in-Germany\\_UKR.pdf](https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/FEAO_text_consumer-rights-in-Germany_UKR.pdf).
5. Edhorov, Kh (2017). Alternative dispute resolution mechanisms (review of foreign experience). Retrieved from URL [www.uz.undp.org/.../un\\_uzb\\_Alternative\\_dispute\\_resolution\\_mechanisms\\_rus.pdf](http://www.uz.undp.org/.../un_uzb_Alternative_dispute_resolution_mechanisms_rus.pdf).