

## **НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЩОДО ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ З УРАХУВАННЯМ ДОСВІДУ ЄС**

Позасудова мережа захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС, до компетенцій якої належить завдання вирішення споживчих спорів, розпочала своє існування з таких *актів м'якого права ЄС* [1]: Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30.03.1998 щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку; Рекомендація Комісії № 2001/310/ЄС від 04.04.2001 щодо принципів, які застосовуються до установ, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на підставі консенсусу у позасудовому порядку.

*Актами вторинного законодавства ЄС*, які регулюють питання досудового вирішення споживчих спорів в ЄС, є [1, 2]: Директива 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про альтернативне вирішення спорів за участі споживачів та Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про он-лайнове вирішення спорів у споживчій сфері.

На відміну від Рекомендацій Єврокомісії Директива 2013/11/ЄС та Регламент 524/2013/ЄС мають обов'язковий характер для держав-членів Європейського Союзу. Крім того, Європейська комісія оприлюднила Зелену книгу щодо колективних позовів у справах про захист прав споживачів фінансових послуг. Можливості альтернативного вирішення спорів існують в Європі вже доволі тривалий час, проте зазнали особливого розвитку за останнє десятиліття.

Згідно законодавства ЄС держави-члени повинні забезпечити споживачам можливість звертатися на добровільних засадах зі скаргами щодо дій чи бездіяльності надавачів послуг до установ/організацій, які здійснюють незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе альтернативне вирішення спорів.

До органів позасудового вирішення споживчих спорів в країнах ЄС належать [1]: установи альтернативного вирішення спорів – це будь-яка установа незалежно від її назви (третейський суддя, комісія з розгляду спорів, омбудсмен тощо), що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом процедури альтернативного вирішення спорів. Держави-члени ЄС повинні забезпечити через мережу установ альтернативного вирішення спорів виконання таких завдань [1]: забезпечення підтримки та постійного оновлення сайту, який надає сторонам легкий доступ до інформації про процедуру альтернативного вирішення спорів та дозволяє споживачам подати скаргу і необхідні документи онлайн; надання сторонам на вимогу інформацію щодо процедури альтернативного вирішення спорів на довговічних носіях; надання споживачу можливості подавати скаргу офлайн; забезпечення сторонам можливості обмінюватися інформацією через засоби електронного зв'язку або поштою; прийняття до розгляду як внутрішніх, так і транскордонних спорів; вжиття необхідних заходів щодо опрацювання персональної інформації відповідно до вимог європейського законодавства.

Регламент (ЄС) № 524/2013 [2] про вирішення спорів онлайн (Online Dispute Resolution) призначений шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів зробити свій внесок у належне функціонування внутрішнього ринку ЄС, запровадивши європейську платформу для онлайнного вирішення спорів (*Online Dispute Resolution Platform*). Платформа розпочала свою роботу в січні 2016 року. Вона має вигляд інтерактивного сайту та слугує координаційним пунктом для споживачів і продавців при позасудовому вирішенні спорів онлайн [1].

Функціями *європейської платформи для он-лайнного вирішення спорів* згідно з ч. 4 ст. 5 Регламенту [2] є: надання електронного бланку скарги для заповнення заявником; інформування відповідача про скаргу; визначення компетентної установи та направлення скарги до установи, до якої сторони погодились звернутися; безкоштовне надання інструменту електронного управління справою, яке дозволить сторонам та установі альтернативного вирішення спорів провести процедуру вирішення спору онлайн через платформу; забезпечення сторін та установи перекладом інформації, яка є необхідною для вирішення спору; можливість обміну інформацією здійснюється через платформу; створення електронної форми, за допомогою якої сторони направляють інформацію установі; забезпечення системи зворотного зв'язку з тим, щоб сторони мали можливість висловити свою думку про функціонування платформи, тощо.

У ЄС створено європейські споживчі центри (ECC-Network) для надання інформації та консультацій щодо транскордонних покупок і розгляду скарг споживачів [1], серед яких: Європейські споживчі центри (ECC); мережі ECC-Net та FIN-NET; інформаційні кампанії для споживачів у державах-членах ЄС та оприлюднення практичних посібників для споживачів.

В даний час FIN-NET налічує 60 членів у 27 країнах (держави-члени FIN-NET). Будь-який орган Європейського економічного простору може приєднатися до FIN-NET за умови, якщо він: відповідає за позасудове врегулювання фінансових спорів, відповідає принципам, викладеним у Директиві 2013/11/ЄС про

альтернативне вирішення спорів (ADR) [1]. Якщо учасник FIN-NET не може розглянути скаргу безпосередньо, він спрямовує споживача до: платформи ODR або до іншого органу, відповідального за позасудове врегулювання споживчих спорів; до тимчасових членів FIN-NET або філій, які охоплюють відповідну область скарги споживача.

В Україні до важливих завдань Стратегії захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності [3] слід віднести: (1) *створення ефективного механізму вирішення спорів*; (2) *обов'язкова консолідація, аналіз та оприлюднення даних* про скарги споживачів фінансових послуг та реакція з боку регуляторних органів та ринку; (3) *удосконалення механізму розв'язання спорів* споживачів фінансових послуг; (4) *розвиток інституту фінансового омбудсмена*.

Дієвим інструментом розв'язання конфліктних ситуацій між споживачами фінансових послуг і фінансовими установами має стати вирішення спорів через установу фінансового омбудсмена. З цією метою до Верховної Ради України було подано для розгляду проєкт Закону України «Про установу фінансового омбудсмена» [4]. Прийняття цього Закону було б важливим кроком для відновлення довіри до фінансового ринку і його подальшого зростання.

На інститут фінансового омбудсмена, у першу чергу, покладатиметься завдання примирення сторін спору (у країнах ЄС ця процедура є успішною в 60-70% випадків). У разі неможливості досягти примирення, фінансовий омбудсмен буде приймати скарги громадян, розглядати спірні питання і приймати відповідне незалежне справедливе рішення. Звертатись до фінансового омбудсмена зможуть виключно фізичні особи, але жоден споживач не буде обмежений у конституційному праві звернутися до суду на будь-якому з етапів вирішення спору. Передбачається, що рішення омбудсмена будуть прийматися неупереджено, компетентно та досить швидко – в строк до 60 днів.

У законопроєкті № 8055 закладено такий алгоритм призначення фінансового омбудсмена, який дозволить йому бути максимально незалежним [4]. Як показує світовий досвід, така неупереджена та професійна інституція, як фінансовий омбудсмен, буде користуватися довірою громадян. Інститут фінансового омбудсмена та механізм позасудового вирішення спорів не є українським винаходом. Така практика успішно реалізується у більшості країн ЄС. Тому законопроєкт 8055 є спробою побудувати і в Україні нову, чесну, неупереджену та ефективну систему вирішення спорів на фінансовому ринку.

Завданням для України на сучасному етапі є вибір найбільш оптимальної моделі фінансового омбудсмена з множини існуючих. До таких моделей слід віднести: (1) незалежна державна установа; (2) незалежна установа, яка виконує функції омбудсмена та захисту прав споживачів; (3) декілька фінансових омбудсменів; (4) омбудсмени, створені при професійних галузевих асоціаціях; (5) один фінансовий омбудсмен для всіх фінансових ринків, який фінансується за рахунок професійних асоціацій, що входять до складу наглядової ради омбудсмена; (6) один фінансовий омбудсмен при одному з регуляторів.

З метою удосконалення процедур захисту прав споживачів фінансових послуг ще однією новацією в даному аспекті має стати платформа «Фінансова скарга», яка є онлайн-механізмом добровільного врегулювання скарг на фінансовому ринку. Це буде перший в Україні незалежний майданчик, який дозволить фізичним особам вирішувати суперечки із надавачами фінансових послуг швидко, безоплатно та без звернення до регулятора чи суду [5].

#### Список літератури

1. Методи захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС. Презентація PowerPoint (sumdu.edu.ua). URL: [https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/files/tema\\_4.pdf](https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/files/tema_4.pdf) (дата звернення 11.04.2023).
2. Regulation (EU) No 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) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR. Document 32013R0524. Official Journal of the European Union (europa.eu). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> (дата звернення 30.01.2023).
3. Стратегія захисту прав споживачів і фінансової грамотності в Україні. Департамент фінансового та приватного сектору у регіоні Центральної та Східної Європи. Глобальна програма Світового банку з питань захисту прав споживачів та фінансової грамотності. Презентація ключових рекомендацій. Березень 2012 р. URL: [https://vaks.org.ua/images/news\\_inform/UA\\_CPFL\\_Master\\_Presentation\\_Roundtable\\_Mar21\\_2012\\_ukr.pdf](https://vaks.org.ua/images/news_inform/UA_CPFL_Master_Presentation_Roundtable_Mar21_2012_ukr.pdf) (дата звернення 31.03.2023).
4. Проєкт Закону про установу фінансового омбудсмена (№ 8055 від 22.02.2018). Верховна рада України. Офіційний веб-портал. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=63512](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63512) (дата звернення 31.01.2023).
5. В Україні запровадять європейську систему захисту прав споживачів фінансових послуг. Євроінтеграційний портал Україна – Європа. URL: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/analityka/v-ukrayini-zaprovadyat-yevropeysku-systemu-zahystu-prav-spozhyvachiv-finansovyh-poslug> (дата звернення 30.09.2023).