

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра міжнародного публічного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Правове регулювання розв'язання спорів за участю споживачів в Європейському Союзі»

Студента 2 курсу,
групи 12м,
денної форми навчання
спеціальності
«Міжнародне право»

Горобець Владислав
Геннадійович

*підпис
студента*

Науковий керівник
д.ю.н.,
доцент

Гурова Анна
Михайлівна

*підпис
керівника*

Гарант освітньої програми
д.ю.н.,
доцент

Дешко
Людмила
Миколаївна

*підпис
гаранта*

ЗМІСТ

| | |
|---|-----|
| ВСТУП..... | 4 |
| РОЗДІЛ 1. Загальна характеристика розв’язання спорів у рамках ЄС..... | 9 |
| 1.1. Законодавче забезпечення правового статусу споживачів в ЄС..... | 9 |
| 1.2. Основні засоби вирішення спорів в ЄС..... | 22 |
| 1.3. Колізійні норми при розв’язанні суперечок за участю споживачів..... | 37 |
| РОЗДІЛ 2. Практика вирішення спорів в ЄС у сфері захисту прав споживачів | 48 |
| 2.1. Гармонізація правових основ щодо вирішення спорів по захисту прав споживачів в країнах ЄС..... | 48 |
| 2.2. Впровадження спрощених альтернативних процедур розгляду спорів за участю споживачів в ЄС..... | 55 |
| 2.3. Досвід вирішення спорів за участю споживачів в країнах ЄС з використанням новітніх технологій..... | 69 |
| РОЗДІЛ 3. Імплементация правової практики вирішення спорів за участю споживачів ЄС в правову сферу захисту прав споживачів в Україні..... | 77 |
| 3.1. Особливості правового регулювання захисту прав споживачів в Україні відносно правового забезпечення в ЄС..... | 77 |
| 3.2. Перспективні напрямки розвитку правових норм в сфері захисту прав споживачів в Україні..... | 90 |
| ВИСНОВКИ..... | 101 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 107 |
| ДОДАТКИ..... | 129 |

ВСТУП

Актуальність теми. Процес ринкових перетворень, який подекуди супроводжується інфляцією та підвищенням цін, призвів до зменшення рівня соціального захисту населення. Наявні тенденції до зростання кількості скарг від споживачів на незадовільну якість продукції, робіт, послуг, обслуговування.

Нині країни – члени Європейського Союзу (далі – ЄС), об'єднані загальною ціллю – створити вільний внутрішній ринок товарів та послуг, користуючись більш ніж 35-ти річним досвідом у сфері запровадження та реалізації політики захисту прав споживачів.

З часу обрання Україною європейської стратегії розвитку, стало зрозумілим необхідність впровадження, дотримання та практичної реалізації загальновизнаних стандартів захисту прав суб'єктів у галузі торгівлі та надання послуг. З огляду на це вважаю за доцільне використання досвіду ЄС для вдосконалення законодавства України у сфері захисту прав споживачів.

Стандарти ЄС у споживчій галузі передбачають високий рівень захисту прав споживачів. З метою забезпечення цього захисту організовано єдиний для держав – членів ЄС мінімальний комплекс вимог споживчого законодавства. Введення цих правил сприяло не тільки покращенню функціонування внутрішнього ринку ЄС, але й посиленню довіри споживачів до виробників товарів і надавачів відповідних послуг.

Захист прав споживачів є однією з важливих сфер секторальної співпраці ЄС та України, що передбачена Угодою про асоціацію України з ЄС (повна назва – Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони – далі Угода про асоціацію). Метою такого співробітництва є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між українською та європейською системами такого захисту, зокрема системами правового регулювання розв'язання спорів за участю споживачів.

Актуальність дослідження зумовлена також постійним інтенсивним

розвитком відносин України як з ЄС загалом, так і його окремими державами-членами, адже повноправне членство України в ЄС є головним зовнішньополітичним пріоритетом нашої країни. З цієї причини необхідне чітке та деталізоване формулювання зовнішньополітичної стратегії стосовно інтеграції України до європейського політичного, економічного, інформаційного й правового простору у сфері захисту прав споживачів. Виконання цих завдань не може бути здійсненим без ґрунтового дослідження правової системи Євросоюзу та механізмів, забезпечуючих її функціонування, насамперед засобів вирішення спорів. Вивчення способів розв'язання спорів в межах ЄС дозволяє Україні ґрунтовно і глибоко оцінювати розвиток міжнародних відносин в рамках ЄС і Європи в цілому, формувати та реалізовувати власну міжнародно-правову позиції. Дослідження процедур регулювання розв'язання спорів у ЄС також є вагомим інструментом для збагачення комплексу засобів захисту інтересів, наприклад економічних, українських громадян і суб'єктів підприємницької діяльності, а це є пріоритетним напрямом діяльності Міністерства закордонних справ України.

Всебічне дослідження європейського досвіду, зокрема ЄС, у сфері правового регулювання розв'язання спорів за участю споживачів в ЄС створить передумови для вдосконалення українського законодавства, його гармонізації адекватно загальноприйнятим нормам та правилам. Таким чином, політика ЄС у галузі захисту прав споживачів мала своїм початком власний розвиток у межах спільного ринку практично паралельно із створення Європейського Економічного співтовариства, чинить авторитетний вплив на сучасному етапі як на головні напрямки політики всередині ЄС, так і за його межами, а також буде свої серйозні плани на майбутнє. Сьогодні тема дослідження особливо актуальна також з причини неналежного захисту прав споживачів в Україні.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значна увага приділялася вивченню робіт вітчизняних та європейських учених, присвячених компетенції та законодавству ЄС у сфері захисту прав споживачів: К. Белікової, Т. Боргоньо, С. Везеріилл, А. Виноградова, Г. Дейвіса, Х. Міклітца, М. Мікотеневої, А. Зайковської, Ю. Зґрайка, Е. Терріна, Ю. Фогельсона, І. Хондіуса, Е. Шелепіна

та ін. Останніми роками в науковій літературі значна увага приділяється аналізу та застосуванню механізмів політики Європейського Союзу для здійснення акомодатії (приспонування) норм європейського права в українське законодавство, зокрема це прослідковується в роботах: М. Буроменського, М. Бирюкової, Г. Дейвіса, Т. Дудаш, А. Капустіної, С. Кашкіної, Х. Миклитцатової, В. Туманова, Ю. Юмашевої та ін. Політику ЄС у сфері захисту прав споживачів досліджували такі практики та науковці: А. Азарніна, С. Вишневецька, Х. Кметик, І. Ізарова, О. Карпенко, Ю. Олійник, О. Письменна, В. Приступлюк, Г. Яновицька. Проблемам компетенції і законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів присвятили свої праці К. Белікова, А. Виноградов, Г. Дейвіс, М. Нікотенева, Ю. Фогельсон, Є. Шелепіна тощо. Окремим аспектам проблеми гармонізації європейського колізійного та матеріального права у сфері захисту прав споживачів присвячені праці як українських, так і зарубіжних науковців, зокрема: Х. Біспінга, Г. Вагнера, Г. Кемперінка, Г. Міклітца, В. Приступлюка, Й. Стука, Ф. Цолля, І. Шляхтіна. Питання особливостей альтернативного вирішення спорів за участю споживачів неодноразово досліджували такі вчені як Н. Бондаренко-Зелінська, Марко Б. М. Луз, П. Кортес, Г. Осетинська, Ю. Притика, М. Фалькович та ін. В сукупності спеціальних досліджень, що присвячені комплексному юридичному аналізу діяльності ЄС у сфері захисту прав споживачів, доцільно відмітити дисертаційну роботу Є. Арабей. Оскільки проблема колізійно-правового регулювання розв'язання спорів за участю споживачів наразі є нагальною для законодавства України, вважається за доцільне проаналізувати досвід регулювання ЄС у цій сфері засобами права, що й зумовило вибір теми даного дослідження.

Мета та завдання дослідження. Мета роботи полягає у дослідженні законодавчого забезпечення у сфері захисту прав споживачів у ЄС та правового регулювання розв'язання спорів за участю споживачів. Необхідним вважається визначення основних проблем захисту прав споживачів в Україні та порівняння європейського та вітчизняного нормативно-правового забезпечення у цій сфері.

Визначена мета вимагає виконання ряду завдань, зокрема:

- дослідити правову базу регулювання спорів в ЄС;
- охарактеризувати основні засоби вирішення спорів в ЄС;
- визначити колізійні норми при розв'язанні суперечок за участю споживачів в ЄС;
- дослідити практику міжнародно-правових основ вирішення спорів захисту прав споживачів в ЄС;
- проаналізувати практику вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів в країнах ЄС на основі колізійних норм;
- визначити особливості правового регулювання захисту прав споживачів в Україні;
- накреслити перспективні напрямки розвитку правових норм в сфері захисту прав споживачів в Україні.

Об'єктом дослідження є правові взаємовідносини між суб'єктами права як Євросоюзу, так і України, що формуються між ними у зв'язку з правовим врегулюванням розв'язання спорів за участю споживачів в ЄС та нашій державі.

Предметом дослідження є правові засоби регулювання розв'язання спорів за участю споживачів в ЄС як інституті міжнародного права та Україні, їх ознаки та наступний розвиток.

Основними джерелами даного дослідження слугують різні документи міжнародного та європейського права: універсальні та регіональні міжнародні договори, в тому числі установчі договори Європейського Союзу, Хартія Європейського Союзу про основні права, законодавчі акти та інші джерела вторинного права Європейського Союзу, що видаються на базі установчих договорів ЄС, судова практика Суду Європейського Союзу, а також історичні документи (колишні редакції установчих договорів ЄС, що раніше діяли, законодавчі акти ЄС та ін.).

Методологічна основа дослідження. В основі методології дослідження лежить комплексне бачення правових засобів урегулювання спорів за участю споживачів у ЄС. Філософсько-методологічну базу дослідження склали

принципи, закони і категорії діалектики. Широкого використання при зверненні до походження предмету дослідження зазнав історично-правовий метод. Значення і застосування засобів регулювання розв'язання спорів за участю споживачів досліджувались з використанням методу порівняльно-правового аналізу. Висновки щодо перспективних напрямків розвитку правових норм в сфері захисту прав споживачів в Україні вибудовано на основі методу прогнозування. Під час дослідження колосальне значення відіграли категорії та способи формальної логіки. В роботі були використані також інші методи, які є традиційними для сучасної юриспруденції: діалектичні, формально-логічні (аналіз, синтез, абстрагування, узагальнення, індукція, дедукція).

Наукова новизна отриманих результатів магістерської роботи полягає в тому, що вона є самостійною працею щодо теоретичного дослідження правових засобів вирішення спорів за участю споживачів у Європейському Союзі. Потрібно зазначити, що наукова новизна окреслюється новочасною постановкою проблеми, дослідженням новітніх ідей та тенденцій розвитку правових механізмів, які вивчаються в роботі.

Структура і обсяг магістерської роботи. Відповідно до визначеної мети, окреслених завдань, об'єкта і предмета дослідження робота складається зі вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків і переліку використаних джерел. Загальний обсяг дослідження становить 100 сторінок. В роботі наведено 3 таблиці, 3 рисунки, 3 Додатки. Перелік використаних джерел становить 178 джерел і займає 22 сторінки.

РОЗДІЛ 1. Загальна характеристика розв'язання спорів у рамках ЄС

1.1. Законодавче забезпечення правового статусу споживачів в ЄС

Споживча політика ЄС не являється монолітною системою відносин та не може здійснювати регулювання усіх аспектів захисту споживачів. Директиви ЄС – це досить строката структура, яка ґрунтовно регулює декотрі сфери, тоді як інші залишаються неврегульованими. О. П. Письменна акцентує увагу на тому, що окремі держави-члени ЄС досі відповідають за цілісність структури власної споживчої політики та захисту прав споживачів. В директивах ЄС містяться мінімальні стандартні функції у визначених сферах, особливо у тих, які стосуються внутрішнього ринку. Держави-члени ЄС мають право встановлювати вищі вимоги, ніж норми, окреслені у директивах, щодо захисту прав споживачів, за умови, що їхні нормативи не обмежують вільного переміщення товарів і послуг у межах внутрішнього ринку [73, с. 133].

Перш ніж аналізувати колізійно-правові аспекти захисту прав споживачів, необхідно з'ясувати ключову для цього регулювання категорію «споживач» та виділити істотні ознаки, що визначають це поняття у законодавстві ЄС.

Один із найсучасніших кодифікованих актів у сфері захисту прав споживачів, а саме Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 25.10.2011 р. про права споживачів, яка набрала чинності 13.06.2014 р. містить таке визначення поняття споживача: «споживач» означає будь-яку фізичну особу, яка діє в рамках договорів, що охоплюються цією Директивою, в цілях, відмінних від її торгової, комерційної, ремісницької чи професійної діяльності.

Крім терміну «споживач» у праві ЄС існує ряд аналогічних термінів, які застосовуються до певних сфер економічних відносин. До таких термінів належать споживач послуг – «клієнт», споживач транспортних послуг – «пасажир», споживач медичних послуг – «пацієнт». Наприклад, Директива 2011/24/ЄС про права пацієнтів у трансграничному медичному обслуговуванні [136] визначає поняття «пацієнт» як будь-яку фізичну особу, що бажає отримати

або отримує медичне обслуговування на території держави-члена ЄС. Директива 2009/45/ЄС про правила і стандарти безпеки на пасажирських кораблях [134] містить таке визначення пасажирів: «Пасажир – будь-яка особа, яка не підпадає під такі критерії: власник і члени команди або інші особи, прийняті на роботу або залучені в будь-яку дію на борту корабля, що має відношення до корабля, а також діти, що не досягли віку одного року».

На основі аналізу вищевказаних нормативних актів можна виділити такі ознаки споживача, як категорії права і законодавства ЄС [8, С.43-44]:

1. Споживачем у праві ЄС завжди визнається лише фізична особа. При цьому, як слушно підкреслює М.В. Нікотенєва, споживачем у праві ЄС визнається не лише особа, яка придбала товар, замовила виконання послуг, а й особа, яка тільки мала намір це зробити [78, с.480]. Вважаю такий підхід обґрунтованим наявністю серед прав споживача, які підлягають захисту в законодавстві ЄС, права на отримання інформації про товар, що не передбачає вчинення угоди.

2. Відсутність професійної і підприємницької заінтересованості в угоді. Споживач керується своїми інтересами за межами своєї професійної або підприємницької діяльності – цей висновок і є основою діяльності ЄС у сфері захисту прав споживачів, адже держава (в даному випадку наднаціональні інститути ЄС) бере на себе ініціативу захисту інтересів споживачів саме з причини їх непрофесіоналізму і високої вірогідності відсутності обізнаності в тій сфері, в якій вони вчиняють угоду з продавцем чи особою, що надає послуги. Цей акцент на відсутності будь-яких знань про продукт обумовлює необхідність приділяти так багато уваги інформації про продукт, що надається споживачеві, а також наявності періоду, в який споживач може повернути товар продавцеві навіть за відсутності недоліків у товарі, отримавши назад його повну вартість (від англ. «cooling-off period»), а також наділенню споживача правом на відмову від виконання договору при укладенні дистанційних споживчих договорів (від англ. «right of withdrawal»). Суд ЄС приділяє значну увагу цим аспектам захисту прав споживачів і виносить свої рішення, ґрунтуючись саме на необхідності для продавців і надавачів послуг суворо дотримуватись норм відповідних директив

під час укладення договорів купівлі-продажу і надання послуг, покупцем і замовником за якими є споживачі.

3. Угода, вчинена між двома споживачами, не входить до предмета правового регулювання законодавства про захист прав споживачів. Суд ЄС в тлумаченні визначення споживача вказав, що сторонами споживчої угоди можуть бути лише споживач і професійний продавець / надавач послуг. Інші суб'єктні склади не можуть розглядатись на рівні ЄС як сторони в угоді з участю споживача.

Судовий захист прав споживачів здійснюється відповідно до загального законодавства ЄС про судові суперечки, юрисдикції та застосовне право [80, с. 65]. Інститути, органи та установи ЄС реалізують свою компетенцію, керуючись стратегіями, планами дій і програмами, що видаються Європейською комісією.

Відзначимо, що перші попередні програми засновувалися за допомогою резолюцій Ради, надалі Європейська комісія стала самостійно приймати програми дій у сфері захисту прав споживачів. Програми дій не є законодавчими актами, але мають велике значення для планування діяльності ЄС в галузі захисту прав споживачів, оскільки є способом аналізу діяльності, а також підбиттям проміжних підсумків діяльності ЄС в галузі захисту прав споживачів. Програми є свого роду закріпленням цілей і впливають на формування політики ЄС у досліджуваній сфері.

Держави – члени ЄС створили системи захисту прав споживачів, які значно різняться між собою. В певних випадках ці відмінності перешкоджали діяльності внутрішнього ринку. Так, мають місце помітні відмінності між законодавством, яке регулює комерційну підприємницьку діяльність, спрямовану на кінцевого споживача, на внутрішньому ринку, причиною чого є національно-специфічні нормативи, і відмінностями у загальних принципах або юридичній практиці.

Другим прикладом наведеного є застосування саморегуляції та кодексів поведінки. В таких країнах як Швеція, Фінляндія, Данія застосування кодексів стимулюється для набуття загальними правилами практичного змісту. У створенні кодексів поведінки приймають активну участь органи захисту прав

споживачів. Кодекси популярні теж у Нідерландах, Ірландії, Великій Британії, але в цих державах органи захисту прав споживачів практично не беруть участь в нормотворчій діяльності. Саморегуляція, в якості доповнення до формальних нормативів, значно менше застосовується в інших державах – членах Євросоюзу. Потрібно зазначити, що використання саморегуляції у ЄС плавно підвищується, але різними напрямками.

Спільна політика стосовно захисту прав споживачів товарів і послуг є вкрай суттєвою для функціонування спільного ринку в інтересах громадян. Її мета – забезпечити максимальні вигоди від діяльності підприємств в умовах спільного ринку для 380 мільйонів споживачів з ЄС, створити передумови для таких підприємств з ціллю їх активної участі у його функціонуванні. Спільний ринок повинен підтримувати формування максимального добробуту громадян і дарувати їм можливість вільно обирати товари та послуги найкращої якості та припустимої вартості незалежно від їх походження або національності виробника. Крім того, в межах спільного ринку споживачі повинні мати такий самий рівень захисту, як і на внутрішньому ринку. Політика, яку проводить уряд ЄС у сфері захисту прав споживачів, характеризується рядом напрямків, зокрема інформуванням.

Програма з інформування споживачів переслідує ціль щодо надання можливостей зіставляти ціни на одні й ті самі продукти як у своїй країні, так і, за необхідності, в інших державах-членах. Позначення ціни є цінним методом забезпечення захисту прав споживачів. Програма з інформування споживачів установлює порядок, згідно з яким на кожну одиницю виміру товару, який збуває магазин, має бути зазначена ціна, щоб дати споживачам можливість порівняти та зробити оптимальний вибір. Ціна продажу та ціна одиниці мають бути однозначними, та чітко позначеними. Необхідно, щоб вони співвідносились із вартістю упаковки й відповідали заявленій кількості, базуючись на положеннях національного законодавства та права Спільноти.

Значущим методом досягнення більшої споживчої прозорості й забезпечення врівноваженої роботи на внутрішньому ринку є маркування

продукції. З цією метою в листопаді 1993 р. Комісія з захисту прав споживачів схвалила документи стосовно застосування мов у процесі інформування споживачів, а також у процесі збуту продукції харчування. Усупереч тому, що вказані документи переслідують мету врегулювання специфічних питань, їх санкціонування сприяло стимулюванню процесу надання багатомовного характеру діяльності з інформування споживачів, а також покращило співробітництво виробників, розповсюджувачів та споживачів щодо маркування продукції на внутрішньому ринку. Відповідні положення, передусім щодо мовних вимог, торговельної марки, визначення кількості інгредієнтів тощо, містяться в Директиві 2000/13/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20 березня 2000 року про наближення законів держав-членів щодо маркування, презентації та реклами харчових продуктів [132].

Взагалі, регулювання споживчого сектору в країнах ЄС доцільно поділити на дві загальні категорії: горизонтальні та галузеві директиви [46].

Так, горизонтальні законодавчі акти, директиви тощо, визначають вимоги до всіх або групи продуктів і суб'єктів, що виробляють або торгують цими продуктами (наприклад, закон про нові види продуктів або закон про загальну гігієну виробництва і продажу харчових продуктів, продукти харчування для дітей, для людей, що потребують дієтичного харчування, окремі характеристики молока тощо). Подібні «горизонтальні» законодавчі акти більше відповідають духу ринкових відносин встановлюючи тільки основні істотні цілі для суб'єктів і дозволяючи досягати ці цілі найбільш економічно вигідним засобом [108, с. 36]. Тобто горизонтальні директиви стосуються спільних проблемних питань, які впливають на розв'язання спорів за участю споживачів.

На відміну від горизонтальних, галузеві директиви регулюють питання щодо безпеки, якості, цін тощо у виробництві чи продажу продукції, товарів чи послуг в певній галузі.

Прикладом горизонтальних директив є: Директива про загальну безпеку продукції 2001/95/ЄС; Директива про оманливу рекламу 84/450/ЄЕС з доповненнями, внесеними Директивою про порівняльну рекламу 97/55/ЄС,

Директива про індикативні ціни 1998/6/ЕС, Директива про недобросовісні умови споживчих контрактів 93/13/ЕЕС і Директива про продаж споживчих товарів і асоційованих гарантій 99/44/ЕС.

Прикладами галузевих директив є: Директиви про харчову продукцію 2000/13/ЕС, про косметичні засоби 76/768/ЕЕС, про найменування текстильної продукції 96/74/ЕС, про медичну продукцію для застосування людьми 2001/83/ЕС, про комплексні тури 90/314/ЕЕС, про захист прав споживачів під час укладення договорів поза бізнес-приміщеннями 85/577/ЕЕС, про споживче кредитування 87/102/ЕЕС, про контракти за умов дистанційної торгівлі 97/7/ЕС, про вимірювальні прилади 2004/22/ЕС та про набуття права використання нерухомого майна протягом певного часу 94/47/ЕС.

Дії, метою яких було завершення формування внутрішнього ринку, зумовили побудову ефективного механізму реалізації справжньої політики в галузі охорони здоров'я та фізичної безпеки споживачів. У 1980-х рр. зростання та підтримання добробуту громадян стало одним із пріоритетних напрямів діяльності Спільноти. Аргументом на користь цього, стало створення узагальненої нормативно-правової бази щодо гарантування фізичної безпеки осіб як споживачів таких товарів. З цією метою було затверджено Директиву 2001/95/ЕС від 03.12.2001 р. «Загальні вимоги до безпеки продукції» [19] щодо послідовної уніфікації законодавств держав-членів стосовно продукції, склад якої не відповідає заявленому на упаковці, що створює загрози для життя та здоров'я споживачів. Вказана Директива не дозволяє імпорту і розповсюдження або виробництва й експорту небезпечних імітаторів харчових продуктів. Такі продукти можуть бути вилучені з обігу будь-якими державами-членами, які отримали інформацію про подібний факт [117].

Надзвичайно важливу роль в середовищі спільного ринку має виробництво безпечних іграшок, адже це напряму пов'язано із захистом прав як батьків, так і їх дітей. Ще 3 травня 1988 р. стосовно безпечності іграшок була прийнята Директива Ради ЄС 88/378/ЄЕС «Про гармонізацію законодавства держав-членів щодо безпеки іграшок» [11], що сприяє встановленню однаковості законодавства

держав-членів ЄС в сфері безпеки іграшок, з метою створення внутрішнього ринку цих товарів, уніфікації стандартів їх безпеки, а також усунення перешкод в торгівлі іграшками між державами-членами ЄС. Беручи за основу дану Директиву європейські комітети зі стандартизації створили уніфіковані стандарти, в яких на виробників іграшок покладено зобов'язання щодо контролю за відповідністю їх продукції вимогам безпеки. Також було введено єдине позначення для товарів, що відповідали вимогам Директиви – знак якості маркування ЄС. Документ зазнав змін у 2009 році, коли після попередньої роботи щодо поліпшення законодавства Євросоюзу в кінцевому підсумку було схвалено нову редакцію. 18 червня 2009 року в Брюсселі Європарламентом і Радою Європейського союзу була прийнята нова Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС 2009/48/ЄС «Про безпеку іграшок» [135], яка вступила в дію 20 липня 2009 року. Цей нормативний акт регулює порядок виробництва, продажу і контролю якості дитячих іграшок на внутрішньому ринку Євросоюзу. Серед нових положень було зазначено, що під дію Директиви не підпадають ігрові комплекси, дитячі меблі, ліжка для дітей, дитячі стільці та столи. Отже, Директива 2009/48/ЄС не тільки підтримує вільний обіг товарів, але й сприяє виробництву високоякісних і безпечних іграшок.

Відкриття нових ринків висунуло вимоги щодо уніфікації заходів із захисту економічних інтересів споживачів на спільному ринку. У 1984 р. була ухвалена директива від неправдивої реклами та її негативних наслідків – Директива Ради 84/450/ЄЕС від 10.09.1984 р. «Щодо наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів стосовно реклами, яка вводить в оману» [18]. Її метою став захист споживачів, трейдерів і пересічних громадян. Важливим моментом стало означення дефініції «неправдива реклама» (рекламна інформація, яка вводить в оману своїх адресатів). Такий замисел є корисним як у 80-х роках, так і сьогодні в період розвитку інформаційних технологій, передусім Інтернету й телебачення, коли реклама набула транснаціональних ознак. Коли користувач зробив висновок, що реклама неправдива, він має право подати на виробника такої реклами до суду. Поправки до даної директиви, ухвалені 06.10.1997 р. Директивою 97/55/ЄС [138], ввели стандартну регуляторну

процедуру стосовно порівняльної реклами – тобто реклами, яка явно чи неявно вказувала на конкурента чи пропоновані ним товари чи послуги [118].

Така реклама дозволялася при дотриманні певних умов:

- правдивість реклами;
- об'єктивне порівняння матеріальних, відповідних одна до одної, об'єктивних та репрезентативних якостей товарів і послуг – зокрема ціни;
- реклама не повинна бути виною плутанини між торговельними марками та брендами чи дискредитувати й шкодити торговельній марці, товарам, послугам або діяльності конкурента [73, с. 134].

Для забезпечення захисту споживчого інтересу були ухвалені окремі директиви. Директива 85/374/ЄЕС від 25.07.1985 р. «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо відповідальності за неякісну продукцію» [16] ввела концепцію «відповідальності за ризик», причиною якого є останні. В результаті виробник несе відповідальність незалежно від того, чи винен він у цій ситуації, а на нього покладається завдання доведення власної невинуватості. Відповідальність несуть також постачальники та особи, що виступають у цій ролі (наприклад, дистриб'юторські мережі). Споживачам надається обов'язкова дворічна гарантія на товар, придбаний у ЄС. Гарантія розповсюджується на будь-який бракований продукт й вимагає від його продавця здійснити ремонт або заміну товару [122].

Рада Міністрів ЄС у 1984 р. підготувала резолюцію про політику Співтовариств в галузі туризму та запропонувала розробити юридичний механізм захисту прав споживачів при придбанні турів з заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг. Так, Комітетом ЄС з питань захисту прав споживачів Ради Міністрів 13.06.1990 р. була прийнята Директива 90/314/ЄЕС від 13.06.1990 р. про продаж турів із заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг [129], а пізніше – Директива 93/13/ЄЕС від 05.04.1993 р. про несумлінні умови в договорах зі споживачами [130].

Відповідно до Директиви № 90/314/ЄЕС покупцю повинні надати цілковиту інформацію про такий об'єкт або об'єкти, їх місцезнаходження, комунальні

послуги, що будуть надаватися покупцю та умови їх отримання, період перебування, ціну та суму зборів, які необхідно сплатити. Контракт та опис нерухомості повинні бути підготовлені офіційною мовою (мовами) держави-члена спільноти, де покупець житиме, або, на прохання останнього, мовами (або однією мовою) держави-члена, де покупець проживає. Також, продавець має надати для покупця офіційний переклад контракту на мові держави-члена Спільноти, де розташована нерухомість. Не зважаючи на це, за будь-яких обставин покупець протягом 10 днів має право розірвати контракт не пояснюючи причин. Відповідно протягом цього строку покупець не зобов'язаний здійснювати жодні авансові платежі.

У випадку виникнення спорів зі споживчих питань, більшість споживачів не бажає звертатися до офіційних судових органів, надто в разі невисокої вартості предмета спору. Виходячи з цього, у країнах ЄС популярними є альтернативні методи розв'язання спорів, які використовують для розв'язання спорів між споживачами та підприємствами. Такі методи помітно різняться у різних країнах – членах ЄС [73, с. 137-138].

Для забезпечення полегшеного доступу, за ініціативою Європейської комісії 2001 р. була заснована Європейська позасудова мережа – (ЄПМ) (European Extra-Judicial Network – EEJ-Net). До складу ЄПМ увійшли 15 країн – членів ЄС, а також Ісландія та Норвегія. У ЄПМ були організовані контактні пункти, головним завдання яких стало інформування споживачів про надання допомоги споживачам у формулюванні заяв, а також, у співпраці з контактними пунктами у країні розташування продавця, пошук відповідного органу для вирішення конфліктів.

У 2005 р. мережа ЄПМ об'єдналася з мережею «Європейські споживчі центри» (European Consumer Centre – ECC), і наразі має назву «Європейська мережа споживчих центрів» (European Consumer Centre Network, ECC-Net). Європейська комісія провадить активну підтримку альтернативних методів розв'язання спорів (далі – АМРС). Схвалені комісією ЄС рекомендації, визначають критерії якості, які кожна схема АМРС зобов'язана надати користувачам. Крім того, пропозиції, які вносить Комісія до Європейської

директиви 2008/52/ЄС від 21.05.2008 р. «Про деякі аспекти посередництва (медіації) в цивільних та комерційних справах» [12], спрямовані на забезпечення повноцінних відносин між процесом посередництва та судовими процедурами через утворення спільних правил ЄС щодо сукупності визначальних аспектів цивільного судочинства [72-73].

Велика кількість проблем, перед якими постають споживачі, може бути розв'язана через примирення, безкоштовно, просто звернувшись до продавця чи постачальника послуг. Європейська комісія підготувала спеціальну форму подання скарг, з допомогою якої полегшиться розв'язання спорів між продавцями та покупцями. Ця форма може бути використана для вирішення спорів із постачальниками з кожної країни Європейського Союзу; її перекладено на 11 мов.

13 червня 2014 р. вступила в дію Директива 2011/83/ЄС про права споживачів, прийнята 25 жовтня 2011 р. Основною метою її прийняття було прагнення покращити внутрішній ринок ЄС для більш повного використання його потенціалу, шляхом запровадження однакового правового регулювання у ЄС і відповідно полегшити укладення транскордонних договорів, підвищити розвиток підприємництва та забезпечити можливість виходу суб'єктів господарювання на ринки усіх держав-членів ЄС.

Варто зауважити, що Директива 2011/83/ЄС про права споживачів не містить таких норм, які б суперечили Регламенту Рим I. Погоджуємося із позицією В. Л. Приступлюк, що така уніфікація, тобто приведення всіх можливих законодавчих актів до однаковості, є основною тенденцією останніх років у праві ЄС й повинна сприйматися як спроба законодавця створювати та змінювати існуючі правові акти, роблячи їх більш універсальними (і як підсумок, зручними) для застосування, віддаючи складні й нетипові випадки на розгляд Суду ЄС [81, с. 41].

Робота над проектом Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів тривала понад 4 роки. У лютому 2007 р. Європейська комісія видала Зелену книгу, метою якої був перегляд восьми директив у сфері прав споживачів [148], зокрема Директиви 85/577/ЄЕС про захист прав споживачів щодо договорів, укладених

поза приміщенням підприємства, Директиви 90/314/ЄЕС про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне, Директиви 93/13/ЄЕС щодо несправедливих умов споживчих договорів, Директиви 94/47/ЄС щодо захисту прав покупців за деякими положеннями договору про покупку права на короткострокове використання нерухомого майна, Директиви 97/7/ЄС про захист прав споживачів в дистанційних контрактах, Директиви 98/6/ЄС про захист споживачів при зазначенні цін на товари, що пропонуються споживачам, Директиви 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту інтересів споживачів, Директиви 1999/44/ЄС про певні питання продажу та гарантії товару споживання. Даний документ, на думку єврокомісара М. Куневи, став наріжним каменем розвитку європейського споживчого права та політики [155, с. 956].

Внаслідок проведення кодифікаційної роботи стосовно захисту прав споживачів, царина предмета була обмежена винятково таким питанням як регулювання купівлі-продажу товарів за договорами, укладеними на відстані та поза торговельними або офісними приміщеннями підприємства. Також Директива 2011/83/ЄС про права споживачів внесла зміни до Директиви 93/13/ЄЕС щодо несправедливих умов споживчих договорів та Директиви 1999/44/ЄС про певні питання продажу та гарантії товару споживання і скасувала Директиву 85/577/ЄЕС про захист прав споживачів щодо договорів, укладених поза приміщенням підприємства, та Директиву 97/7/ЄС про захист прав споживачів в дистанційних контрактах [92, с. 74].

Необхідність прийняття Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів зумовлена наявністю значних розбіжностей у внутрішньому законодавстві держав-членів ЄС у галузі захисту прав споживачів. Оскільки попередньо проведена мінімальна гармонізація європейського споживчого права дозволяла державам-членам ЄС встановлювати у національному законодавстві вищий рівень захисту прав споживачів, що породжувало наявність розбіжностей у регулюванні споживчих договорів та, в результаті, – суттєвих перепон для функціонування внутрішнього ринку ЄС. Як наслідок зростали витрати суб'єктів господарювання

на транскордонний збут товарів і надання послуг, підірвалася довіра споживачів до внутрішнього ринку ЄС. Панівна в споживчому праві ЄС мінімальна гармонізація не встановлювала рівних конкурентних умов, сприяла інвестуванню у держави, де діють найнижчі стандарти захисту прав споживачів та вимоги до ведення підприємницької діяльності. Саме тому з метою створення для суб'єктів підприємницької діяльності однакових конкурентних умов на внутрішньому ринку ЄС для Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів було вибрано тип максимальної гармонізації. Такий тип гармонізації встановлює заборону дії або прийняття в національному праві держав-членів ЄС інших норм щодо захисту прав споживачів, ніж ті, які визначені Директивою, якщо інше нею не передбачено (ст. 4 Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів).

Норми Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів мають імперативний характер, а тому будь-які умови договору, що анулюють або лімітують споживчі права, визначені цією Директивою, не мають обов'язкової сили.

Попередньо прийняті та скасовані норми Директивою 2011/83/ЄС про захист прав споживачів: Директива 85/577/ЄЕС про захист прав споживачів щодо договорів, укладених поза приміщенням підприємства, та Директива 97/7/ЄС про захист прав споживачів в дистанційних контрактах були побудовані та типом мінімальної гармонізації, що дозволяло з метою підвищення рівня захисту прав споживачів доповнювати встановлені в них правила у національному законодавстві держав-членів ЄС [92, с.74]. Директива 2011/83/ЄС про захист прав споживачів становить стосовно цього істотну законодавчу новелу, позаяк положення щодо інформаційних вимог, права відмови від договору, укладеного на відстані чи поза торговельними або офісними приміщеннями підприємства, стали об'єктом цілковитої гармонізації.

Положення Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів стосуються договорів, укладених після 13 червня 2014 р. Оцінку ефективності регуляторного впливу норм Директиви на споживчі договори, укладені на відстані чи поза торговельними або офісними приміщеннями підприємства, має виконати Європейська комісія

Забезпечення прав споживачів в Україні з боку Євросоюзу є елементом Плану дій Україна – ЄС, де підкреслена модернізація системи технічного регулювання.

Як зазначає О. Письменна, в Україні проект ЄС «Спільнота споживачів та громадські об'єднання» воліє підтримати права споживачів на ринку, що невпинно зростає. Доволі часто споживачі не можуть чітко бачити ціни, не в змозі легко порівняти пропозиції та наражаються на інформаційне перенавантаження. Для виконання цього проекту Єврокомісія надала 3 мільйони євро, а втілює його програма розвитку ООН [73, с. 138].

У Європейському Союзі наявні тенденції зростання уваги до захисту здоров'я й економічних інтересів громадян. Ці явища є абсолютно природними, оскільки спільний ринок збагатив не лише пропозицію товарів і послуг, а й посилив ризики, спричинені неякісними товарами, особливо харчовими продуктами. Виразним прикладом таких ризиків стала епідемія коров'ячого сказу, яка спалахнула у Великій Британії в 1996 р., а також скандал через виявлення забруднених діоксином харчових продуктів з Бельгії в 1999 р. Ці випадки аргументували ефективність законодавства Спільноти стосовно прав споживачів, і передусім у діяльності, що спрямована на відвертання поширенню хвороб та отруйних речовин. Вони також продемонстрували рамки цього законодавства, надто щодо його імплементації в законодавства держав-членів.

З метою вдосконалення порядку запобігання викликам, що порушують безпеку громадян, необхідно доопрацювати положення Директиви 2001/95/ЄС від 03.12.2001 р. «Про загальну безпеку продукції» [19]. Комісії варто інтенсифікувати співпрацю з державами-членами для відслідковування ризиків, імплементації відповідних норм у національні законодавства, зростання ефективності діяльності наукових інституцій.

Зростання обсягів економічних операцій між громадянами та підприємцями з різних держав-членів сприяє збільшенню попиту на захист прав споживачів від результатів некоректного бізнесу через уніфіковані заходи, що виконуються для підтримки відповідної діяльності на національному рівні.

Суспільство має робити все можливе задля створення зручного для споживачів ринку товарів та послуг, удосконалюючи відповідне законодавство, підвищуючи конфіденційність електронних платіжних засобів, сприяючи формуванню прийнятної та надійної системи транскордонних роздрібних платежів, а також розв'язанню проблеми перезаборгованості.

Таким чином, захист прав споживачів є не лише неодмінним доповненням інших спільних політик – сільськогосподарської, політики щодо рибальства тощо – а й вагомим фактором формування сучасного, якісного, безпечного ринку товарів та послуг в ЄС.

Людина ладна нехтувати всіма перевагами соціокультурної інституції на зразок ЄС, коли серйозні, хоч і тимчасові, проблеми видають її недоліки. З цієї причини європейські інституції повинні бути обережними не лише з метою функціонування в рамках, дозволених законодавством у сфері охорони здоров'я та захисту економічних інтересів громадян ЄС, а загітувати держав-членів обов'язково імплементувати зазначене законодавство у власні національні системи.

1.2. Основні засоби вирішення спорів в ЄС

Чинне конвенційне міжнародне право дає визначення поняття «мирний засіб (спосіб, метод, процедура) вирішення (врегулювання, залагодження) міжнародного спору» шляхом наведення переліку конкретних мирних засобів або ж зазначається, що це засоби, які виключають застосування примусу в будь-якій формі. Засіб вирішення міжнародного спору можна визначити як певну послідовність дій сторін міжнародного спору й інших суб'єктів міжнародного права (процедуру), на яку погодилися сторони спору та реалізація якої покликана привести до врегулювання спору, тобто усунути об'єктивно виражений конфлікт позицій спірних сторін із питань, що становили його предмет [5, с. 287].

Засоби вирішення спорів за участю споживачів у ЄС поділяються на:

– процесуальні (судові) засоби;

– позасудові засоби (альтернативні, а також новітні форми вирішення спорів – такі як онлайн вирішення спорів (інтерактивні)).

Виділяють основні законодавчі акти, що регулюють процесуальні аспекти захисту прав споживачів. До таких актів належать Регламент (ЄС) № 1215/2012 про юрисдикцію, визнання та виконання судових рішень у цивільних і кримінальних справах [87] та Директива 2009/22/ЄС про забезпечувальні заходи щодо спорів за участю споживачів [133].

Законодавчим актом, що регулює питання конфлікту законів в області захисту прав споживачів, є Регламент (ЄС) № 593/2008 від 17 червня 2008 року про право, що застосовується до договірних зобов'язань (Рим I) [167].

Нормативно-правовим актом, спрямованим на судовий захист інтересів споживачів, є Директива 2009/22/ЄС від 23 квітня 2009 р. про забезпечувальні заходи, що приймаються судами для захисту інтересів споживачів [133]. Директива 2009/22/ЄС замінила раніше прийняту щодо аналогічних питань Директиву 98/27/ЄС. Заміна старої Директиви 98/27/ЄС новою Директивою 2009/22/ЄС обумовлена присутністю чималої кількості внесених у стару Директиву 98/27/ЄС змін. Як зауважено в преамбулі до Директиви 2009/22/ЄС, новий документ є кодифікованою версією старої Директиви та приймається для забезпечення ясності та розумності стосовно питань правового регулювання забезпечувальних заходів, прийнятих судами для захисту інтересів споживачів (п. 1 Преамбули).

Директива 2009/22/ЄС встановлює застосовувані судами в державах-членах ЄС заходи для забезпечення захисту колективних інтересів споживачів від порушень у сферах споживчого кредитування, дистанційних договорів, організованих туристичних подорожей тощо. При цьому колективні інтереси – це не проста (сумарна) сукупність інтересів осіб, яким завдано шкоди правопорушенням (п. 3 Преамбули). Маються на увазі лише колективні позови споживачів, а також у Директиві 2009/22/ЄС вказана необхідність утворювати або вказувати ті установи, які можуть подавати такі колективні позови проти підприємців [133].

Забезпечувальні заходи європейського нормотворця містять: видання припису в розумний термін через застосування спрощеної процедури з вимогою про припинення або заборону порушення; за необхідності публікація рішення цілком або його частини, яка буде достатньою, з метою ліквідації наслідків порушення; якщо така дія не суперечить законодавству держави-члена ЄС, видання припису про накладення на сторону, яка програла, обов'язків виплати штрафу або компенсації в казну чи іншому бенефіціару на розсуд суду в разі невиконання рішення суду у встановлений законом або судом термін.

У більшості розвинених державах, в тому числі й в країнах Євросоюзу, спори між споживачами товарів (робіт і послуг) та відповідними продуцентами чи продавцями товарів, виконавцями робіт чи надавачами послуг підсудні третейським судам. Саме тому споживач має право здійснити вибір на користь третейського розгляду як швидшого та ефективнішого засобу розв'язання спорів. Найперша умова такого вибору – усвідомленість та добровільність.

Директиви 93/13/ЄЕС про несправедливі умови у споживчих договорах забезпечує дотримання даного принципу. Вона визначає мінімальні стандарти захисту прав споживачів від несправедливих умов, які нав'язані їм у договорах трейдерами або надавачами послуг.

Наприклад, загальні правила передбачають, якщо умова договору зі споживачем, попередньо не узгоджена з ним окремо, попри вимоги добросовісності зумовлює значний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача, то вона вважається несправедливою. Вагомим наслідком кваліфікації певної умови в якості несправедливої є те, що така умова не має обов'язкової сили для споживача без шкоди для дії других пунктів договору, у разі їх можливості діяти за виключенням таких несправедливих умов. Доцільно зауважити, що додаток до наведеної директиви містить орієнтовний перелік договірних умов, які можуть значитися як несправедливі. В кінці даного переліку визначені умови, які стосуються обмежень процесуальних прав споживача та, наприклад, висувають вимогу до нього передавати спори за договором лише для вирішення арбітражем, не передбаченого нормами права. Практичне

використання даних приписів Судом ЄС та національними судами засвідчує наявність позитивного ефекту такого механізму захисту прав споживачів, включаючи питання, що пов'язані з відповідним укладанням третейських застережень у контрактах між споживачем та трейдерами чи надавачами послуг [112, с. 199].

Враховуючи положення установчих договорів ЄС, наприклад, ст. 169 Договору про функціонування ЄС (консолідована версія від 26.10.2012 р.) [128], яка закріплює обов'язок Союзу підтримувати досягнення високого рівня захисту споживачів, а також згідно зі ст. 38 Хартії основних прав ЄС 2000 р. [109], відповідно до якої Союз зобов'язаний забезпечувати високий рівень захисту споживачів, увага ЄС була досить логічно приділена відносинам, пов'язаним з міжнародною (зокрема електронною) торгівлею товарами та послугами.

Надання споживачам можливості використання простих, ефективних, швидких і недорогих засобів розв'язання внутрішніх і транскордонних спорів, що впливають із відносин продажу товарів або надання послуг, було зумовлене необхідністю збільшити їхню впевненість у захисті власних прав. Саме тому особливе місце в практиці вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів в ЄС займають позасудові форми вирішення спорів.

У сфері захисту прав споживачів також існують можливості, надані ЄС для мінімізації перешкод для споживачів при доступі до правосуддя. Внаслідок цього у ЄС передбачено дві Рекомендації Єврокомісії щодо досудового вирішення спорів споживачів:

– Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30.03.1998 щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку [170];

– 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 [125].

Основною метою Рекомендацій є забезпечення доступу споживачів до ефективних, простих, швидких і недорогих засобів розв'язання внутрішніх та

транскордонних спорів, що витікають з відносин продажу товарів або надання послуг. Адже розгляд споживчих спорів у судовому порядку є часто дорогим або невиправданим у зв'язку з малим розміром позовних вимог [47].

Згідно з положеннями вказаних актів процедури альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution, далі – ADR) мали забезпечувати реальну альтернативу судовому розгляду справ, зокрема, подолання пов'язаних із цим проблем вартості, затримки, складності, необхідності представництва інтересів у суді. Запропоновані заходи повинні були гарантувати пропорційні витрати, легкий доступ, ефективність розв'язання спорів [50, с. 37].

На сучасному етапі в ЄС нараховується більше 750 схем альтернативного розв'язання спорів (ADR), які різняться між собою за своєю суттю, суб'єктивним складом та змістом дій, спрямованих на вирішення спору. Це арбітраж, посередництво (медіація), омбудсмени, дошки-скарги, переговори (негоціація), «суддя напрокат» тощо. Вони пронизують різні сфери. Вони працюють по-різному та мають певні недоліки, наприклад, арбітраж (недоліком даного процесу є те, що сторони часто не мають змоги зустрітися, бо перебувають у різних країнах, як висновок, не вистачає заочного вирішення справи, що відбуватиметься без витрат часу та коштів на особисту зустріч), медіація (недоліком є те, що немає жодного обов'язкового рішення медіатора, створення тільки атмосфери для переговорів, що не дає гарантії вирішення спору). У деяких країнах ADR охоплює тільки конкретні споживчі спори, наприклад для фінансових послуг, транспорту, енергопостачання. В інших державах – усі споживчі спори. ADR також застосовує спори в онлайн-режимі, що є доволі зручно, особливо з урахування того, що трейдер і споживач можуть перебувати в різних країнах [93, с. 57-58; 115].

З метою найбільш повного використання споживачами потенціалу спільного ринку, було запропоновано, щоб ADR стали доступні для будь-яких типів внутрішніх та транскордонних спорів і відповідали вимогам якості, які визначені та використовуються на всій території ЄС. Вважаю за необхідне погодитися з І. Ізаровою, що цілісний підхід до спільного ринку, який надає

результати для громадян Союзу, повинен мати характер простої, ефективної та доступної системи захисту [50, с.37].

Процедури ADR, які використовуються в будь-яких державах – членах ЄС, мають за основу, передусім, готовність сторін приймати участь у даному процесі, і більшість схем є безоплатними для споживчих спорів на суму, менше ніж 50 євро. Рішення можуть бути прийняті колегіально, приміром, з використанням дошок-скарг або одноособово за допомогою фізичних осіб – посередника чи омбудсмена, і зміст цих рішень змінюється від необов'язкових рекомендацій до рішень, обов'язкових для всіх учасників.

Якщо розглядати впровадження методу альтернативного вирішення спорів з історичного ракурсу, то відмінності ADR у різних державах-членах були значимою перепоною для наступного розвитку спільного ринку й одним із мотивів, що змушував споживачів утримуватися від купівлі за кордоном, тому що їм не вистачало впевненості, що потенційні спори з продавцями можна буде розв'язати в простий, швидкий і недорогий спосіб. З цих же причин мешканці ЄС могли утримуватися від придбання товарів в інших державах-членах, де був відсутній достатній доступ до процедур ADR належної якості.

В даний час система ADR стосовно споживчих спорів отримала закріплення в гармонізуючому акті ЄС, а саме в Директиві 2013/11/ЄС від 21.05.2013 р. «Про альтернативне вирішення спорів зі споживачами» [137]. На сучасному етапі норми про ADR імплементовані в законодавство держав-членів ЄС.

Директива 2013/11/ЄС застосовується по відношенню до процедур позасудового вирішення внутрішніх та крос-граничних спорів, що стосуються зобов'язань по договору між продавцем, діючим в ЄС, та споживачем, що мешкає на території ЄС, через втручання установи альтернативного вирішення спорів (далі – APC), яка пропонує або накладає рішення, або збирає сторони з метою посередництва у досягненні компромісного договору [137].

Директива № 2013/11/ЄС містить п'ять глав: 1) загальні положення; 2) доступ до інформації і вимоги, що пред'являються до процедури ADR і установи,

які здійснюють процедури ADR; 3) інформація про співпрацю; 4) роль компетентних органів і Єврокомісії; 5) прикінцеві положення [137].

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 рівнях. Із змісту ст. 2 Директиви 2013/11/ЄС випливає, що ADR може бути використана при вирішенні саме споживчих спорів, тобто споживач є тим суб'єктом, наявність якого в спорі визначає можливість застосування ADR згідно з Директивою 2013/11/ЄС. Дія Директиви 2013/11/ЄС не поширюється на спори, пов'язані із здоров'ям чи освітнім процесом у вищих навчальних закладах, спорів між продавцями, прямих переговорів між продавцями та споживачами, або у процедурах, які було ініційовано продавцем проти споживача тощо. Для таких спорів у державах – членах ЄС запроваджуються інакші процедури позасудового розв'язання спорів. Директива 2013/11/ЄС знівелювала розбіжності ADR у різних країнах-членах з метою забезпечення результативного розв'язання спорів.

Розгляд споживчих суперечок на позасудовій основі Євросоюз довіряє організаціям із позасудового вирішення спорів.

Принципи та вимоги, яким повинна відповідати діяльність ADR, аналогічні до принципів судового процесу. До них, зокрема, відносяться такі: оцінка доказів, незалежність, неупередженість (ст. 6); прозорість інформації про організацію ADR та її діяльність (ст. 7); ефективність розгляду спорів (ст. 8); чесність (ст. 9); свобода вибору способу врегулювання спору (ст. 10).

Водночас Директива 2013/11/ЄС накладає додаткові обов'язки на підприємців, які повинні гарантувати надання достатньої інформації споживачам про можливість вирішення спору в порядку ADR.

Організації ADR взаємодіють із національними органами держав-членів ЄС із метою отримання необхідної інформації щодо споживчого законодавства ЄС та держав-членів, а також для обміну інформацією про практику розгляду спорів. Крім того, національні органи зобов'язані надавати технічну оцінку й інформацію за запитом організацій ADR для ефективного вирішення відповідних спорів.

Отже, система ADR у споживчих спорах є альтернативою судовому врегулюванню спорів за споживчими угодами, яка допускає вирішення спору за цими угодами, що дозволяє вирішити спір швидше і з найменшими витратами для сторін. Проте застосування ADR не виключає подальшого звернення до суду, якщо для такої дії дотримані строки та інші процесуальні аспекти вирішення спорів у судовому порядку [81, с.44]. Відзначимо, що система ADR у ЄС включає не тільки організації ADR, а й органи держав-членів, відповідальні за координацію відповідної діяльності на транскордонному рівні.

Позасудові альтернативні способи вирішення спорів включають і міжнародну медіацію, яка дістала широку популярність і, як результат, часто застосовується, тому що дозволяє запобігти розвитку негативних наслідків для сторін спору вже на висхідному етапі та оминати дорогий та затяжний судовий розгляд.

При обговоренні співвідношення судового процесу та медіації виокремлюють три види медіації [61]:

- приватна – цілковито невідомча судовому розгляду і використовується без наступного судового процесу;
- супутня судовому розгляду – ініціюється власне судом, але проходить без подальшої участі суду у врегулюванні спору;
- судове посередництво – проводиться під час судового розгляду і охоплює консультації та допомогу юрисконсультів і адвокатів, але виключає участь судді, який наділений правовими судовими повноваженнями.

У сучасному розумінні термін «медіація» (лат. *mediatio* – посередництво, середина) став популярним у другій половині XX ст.; трактується як посередництво в суперечці між людьми, державами та іншими учасниками спору або конфлікту, а також форма позасудового вирішення спорів за допомогою третьої нейтральної, неупередженої сторони – медіатора – з метою пошуку взаємовигідного рішення конфлікту для його сторін [61].

Такий вид позасудової практики як медіація вдало розпочав використовуватися в США ще з 60-х років XX ст. Вже у 1982 р. у США було

понад 300 осіб та організацій, які займалися медіацією під час врегулювання сімейних конфліктів [9]. На сьогодні медіація поширена в Австралії, Канаді, Китаї, а також Франції, Великобританії, Австрії та інших державах ЄС.

Міжнародна практика засвідчує ефективність використання медіації. Генеральною Асамблеєю ООН усім країнам репрезентовано та рекомендовано проект Типового закону про міжнародну комерційну погоджувальну процедуру, прийнятий Комісією ООН з права міжнародної торгівлі, для того, щоб держави дослідили перспективу його прийняття з ціллю забезпечити уніфікованість законодавства про процедури врегулювання суперечок у міжнародній комерційній погоджувальній практиці. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН від 24 січня 2003 р. № A/RES/57/18 наголошує, що погоджувальна процедура, або посередницька діяльність, використовується в міжнародній і національній практиці в якості альтернативи судового розгляду. Потрібно відзначити ст. 33 Статуту ООН, де медіація (посередництво) визнана як спосіб мирного розв'язання спорів. На сьогодні схвалений цілий ряд міжнародних нормативних актів, відповідно до яких регулюється процедура медіації.

Медіація, в якості засобу врегулювання спорів (конфліктів), причиною яких є будь-які правовідносини (сімейні, трудові, економічні, громадянські і т.д.), у країнах ЄС використовується значно частіше порівняно з іншими позасудовими альтернативними способами вирішення спорів, наприклад, такими, як переговори, примирення сторін, міні-процес, досудова нарада або спрощений суд присяжних.

У межах ЄС медіація використовується для розв'язання різноманітних конфліктів, наприклад: споживчі спори, торговельні суперечки, розлучення, трудові конфлікти, банкрутство, конфлікти за участю держави у сфері публічних правовідносин, спори в податковій сфері, взаємини злочинець-жертва, конфлікти в інтернет-середовищі. За таких умов дозволяється участь у розв'язанні спору двох чи більше сторін.

У своїх висновках від 30 травня 2011 р. про пріоритети відновлення спільного ринку [127] Рада Європейського Союзу наголосила на важливості електронної комерції й розвитку споживчих ADR, адже ці схеми в змозі

забезпечити невисоку вартість разом із простим та швидким відшкодуванням для споживачів. Відсутність механізмів, які б давали змогу споживачам і продавцям розв'язати спори між ними з використанням електронних засобів зумовлювало виникнення деякого бар'єра в розвитку транскордонних угод онлайн, продукувало неоднакові умови для продавців і, як наслідок, ускладнювало тотальний розвиток інтернет-комерції.

Схвалені 21 травня 2013 р. Директива 2013/11/EU про альтернативне вирішення споживчих спорів [137] (далі – Директива) та Регламент ЕУ № 524/2013 про онлайнове вирішення споживчих спорів [169], які доповнювали і змінювали Регламент ЄС №2006/2004 [168] та Директиву 2009/22/ЄС про заборону для захисту інтересів споживачів [133], стали ґрунтом альтернативного позасудового онлайн-вирішення спорів та створення ODR-платформи на рівні ЄС.

Директива 2013/11/EU та Регламент № 524/2013 є взаємопов'язаними і взаємодоповнюючими законодавчими актами, за допомогою яких регулюються відносини з позасудового вирішення спорів з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ). Їх роль для розвитку і функціонування системи загальноєвропейського механізму захисту прав дуже велика.

Наприклад, згідно з Регламентом № 524/2013 необхідно створити ODR-платформу (Online Dispute Resolution (далі – ODR)), яка пропонує споживачам і продавцям єдину точку входу для позасудового врегулювання спорів-онлайн за допомогою ADR [Regulation (EU) № 524/2013]. Відмітимо, що дана система дістала самостійне правове регулювання паралельно з системою ADR і таке правове регулювання закріплене в Регламенті № 524/2013 від 21.05.2013 р. про інтерактивне вирішення споживчих спорів [169]. Разом з тим наявність суб'єктів ADR є неодмінною умовою для правильного функціонування платформи ODR, тому запропоновані процедури є взаємопов'язаними.

С. Вишневецька зазначає, що система ODR розповсюджується на спори, регулювання яких може відбуватися з допомогою системи ADR, але поширює свою дію тільки на угоди, здійснені інтерактивним способом, тобто охоплює лише взаємини споживачів і підприємців при проведенні покупок через мережу

Інтернет [8, с. 45]. Отже, ODR є спеціалізованою процедурою ADR у сфері електронної комерції, яка надає можливість інтерактивного розв'язання відповідних спорів.

Законодавчі ініціативи стали наслідком реалізації запропонованих у науковій спільноті ідей про впровадження новітніх ІКТ та їх використання для захисту прав споживачів.

Наукові дослідження, присвячені застосуванню Інтернету та інших новітніх ІКТ для захисту прав, значно актуалізувалися на межі тисячоліття – перші з них були опубліковані на початку 2000-х рр. Попри це, потрібно відмітити, що донині не сформовані єдині підходи до визначення дефініцій «електронне вирішення спорів», «інтернет-вирішення спорів», «онлайн-вирішення спорів» тощо. Узагальнюючи озвучені в сучасній науці підходи, можна стверджувати, що вони відображають механізм вживання ADR-процедур для врегулювання спорів за участю споживачів [50, с. 38].

Так, у науці зазначається, що онлайн-вирішення спорів дає можливість використовувати до розв'язання електронних спорів наявні методи ADR, і швидко й адекватно вирішити їх за допомогою Інтернету, тож ODR можна охарактеризувати як додатки і комп'ютерні мережі для врегулювання спорів за допомогою методів ADR [150].

Висловлюються також міркування, що ODR був народжений від синергії між ADR та ІКТ як засіб вирішення спорів, які з'являлися в Інтернеті, і для яких традиційні засоби вирішення виявилися замало ефективними або загалом недоступними [151].

Деякі науковці визначили ODR виключно як спосіб використання ADR за допомогою інструментів ІКТ, хоча вони охоплюють також судові розгляди онлайн та інші спеціальні форми вирішення спорів, коли застосовуються спеціально розроблені ІКТ [156, с. 144]. Останнє визначення більш підтримане в науці, оскільки містить в собі всі методи, використовувані для вирішення спорів, які проводяться в основному за рахунок використання ІКТ [164].

Отже, платформа ODR створена у формі інтерактивного веб-сайту, де можна вирішити поза судом спори, що виникли з онлайн-транзакцій. ODR-платформа надає загальну інформацію, що стосується досудового (позасудового) вирішення спорів за контрактами між продавцями і споживачами, які впливають з онлайн-продажів і сервісних контрактів. На платформі має бути забезпечена також функція перекладу всіх необхідних документів на будь-яку офіційну мову ЄС, адже споживачі можуть заповнити електронну форму скарги, яка є доступна всіма офіційними мовами Євросоюзу, і прикріпити відповідні документи. Такі скарги передаються до суб'єкта ADR, уповноваженого розглядати спір. ODR-платформа має безкоштовно запропонувати електронний кейс для інструментів управління, які дадуть змогу організаціям ADR здійснити процедуру вирішення конфліктів зі сторонами з використанням платформи ODR [50, с. 39; 137].

Платформа ODR, запропонована в Регламенті № 524/2013, передбачає безпечний обмін даними з організаціями ADR і відображає основоположні принципи European Interoperability Framework – єдиної загальноєвропейської програми послуг електронного уряду для підприємств і фізичних осіб [145].

Ставляться такі завдання щодо побудови Платформи ODR в ЄС:

- 1) забезпечити електронне подання скарги на особу трейдера;
- 2) забезпечити заочне вирішення справи, якщо трейдер та споживач знаходяться в різних державах або якщо на це є їхня згода;
- 3) забезпечити швидке та обґрунтоване вирішення спору між сторонами (максимум 90 днів);
- 4) держави-члени повинні заохочувати відповідні організації споживачів та бізнесових асоціацій до висвітлення списку представництв ADR у відкритому вигляді на власних веб-сайтах. Так, усі трейдери повинні будуть інформувати споживачів про альтернативне вирішення спорів, у випадку неможливості врегулювання таких спорів безпосередньо між споживачем і продавцем. Онлайн-продавці теж мають забезпечити електронне посилення на платформу ODR на своїх сайтах з метою інформування споживачів [161].

Відповідальність за розроблення, експлуатацію та технічне обслуговування платформи ODR покладена на спеціальну комісію, яка повинна надати всі технічні засоби та забезпечити умови, необхідні для її функціонування. Ця платформа ODR повинна запропонувати функцію електронного обміну документами, що дозволяє сторонам спору і суб'єкту ADR отримати всю необхідну інформацію для його вирішення [50, с. 39].

Як наголошує Б. Хатчінсон, онлайн-платформа ODR буде надавати допомогу споживачам і підприємствам з єдиною точкою входу для вирішення онлайн-спорів із приводу покупок, зроблених онлайн в іншій державі – члені ЄС, яка буде автоматично відправляти скарги споживачів до компетентних осіб ADR і сприяти врегулюванню спорів за допомогою платформи протягом 30 днів [149].

Це правило повинно застосовуватися до позасудового вирішення спорів, ініційованих споживачами, що мешкають у ЄС, проти суб'єктів господарювання, які теж перебувають на території Союзу, згідно з положеннями Директиви 2013/11/EU, яка забезпечує ефективне використання ADR.

Однак процедури ADR та ODR ще не цілковито сформовані в ЄС. Споживачі і трейдери досі несповна знають про наявні позасудові механізми відшкодування, і лише незначна частка громадян знає, як подати скаргу по суті. Процедури вирішення спорів з використанням засобів ADR та ODR доступні наразі в ЄС, їх рівень якості істотно різняться в державах-членах за механізмами врегулювання конфліктів.

Доцільно приділити увагу на кілька умов регламенту платформи ODR, які:

- 1) впливають на забезпечення врегулювання спору установами ADR досить швидко – на протязі 90 днів;
- 2) щодо форми скарги, якщо вона не була повністю заповнена належним чином, то сторона-заявник інформується про це та їй надається час для внесення поправок. Услід за отриманням повністю заповненого бланка скарги, платформа ADR повинна в зрозумілій формі і без затримок передати відповідачеві на одній із офіційних мов Європейського Союзу, яка обрана останнім, відповідні дані, заявлені в скарзі;

3) у тому разі, якщо відповідач є трейдером, він повинен протягом 10 календарних днів дати згоду на те, щоб спір вирішувався альтернативним способом. Він також вибирає центр вирішення альтернативного спору, з яким він хотів би співпрацювати далі. Після отримання від відповідача вищевказаної інформації юридична особа (представник) ADR має у чіткій та зрозумілій формі без зволікання повідомити заявнику на одній з офіційних мов Європейського Союзу, обраній ним, наступну інформацію щодо надання детальної інформації (після спливу 10 днів) про юридичну особу (представника) ADR, рішення трейдера про погодження щодо розгляду спору саме ADR, назви та контактні дані про контактний пункт ADR у державі-члені, де перебуває заявник. Детальна інформація про юридичну особу ADR включає в себе: назву, контактні дані, веб-сайт; збори за процедури ADR, якщо це доцільно; мову чи мови, на яких процедура ADR може бути проведена; середню тривалість даної процедури; обов'язковість/необов'язковість висновку;

4) держави-члени мають право на власний розсуд дати дозвіл юридичним особам ADR використовувати свої процесуальні норми, які дозволять їм відмовитися від даного спору на визначених підставах (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Підстави, за якими юридична особа ADR може відмовитися від спору відповідно до ст. 5 (4) Директиви 2013/11/ЄС)

| № | Перелік підстав відмови юридичної особи ADR від спору |
|---|---|
| 1 | споживач не намагався зв'язатися з трейдером самостійно, щоб обговорити його скаргу і знайти вирішення даної справи безпосередньо з трейдером; |
| 2 | спір є необґрунтованим; |
| 3 | спір розглядається або раніше розглядався іншою юридичною ADR або судом; |
| 4 | справа такого роду спору може серйозно погіршити ефективне функціонування організації ADR. Якщо юридична особа ADR не в змозі розглянути спір, який був представлений, то повинні бути забезпечені вмотивовані пояснення обом сторонам спору протягом трьох тижнів [2013/11/EU]. ADR платформа автоматично і без зволікання передає скаргу по суті ADR (представнику), де сторони погоджуються з їхніми правилами. Якщо сторони не дійдуть згоди протягом 30 календарних днів після подання скарги або суб'єкт ADR відмовляється вирішувати суперечку з відповідних причин, скарга не повинна бути опрацьована в подальшому. Заявник має бути повідомлений про можливість зв'язку з радником ODR для надання загальної інформації про інші засоби захисту [524/2013]; |
| 5 | організація ADR, яка погодилася на розгляд спору, має завершити процедуру в строки, зазначені в п. (е) ст. 8 Директиви 2013/11/ЄС. У випадку дуже складних спорів ADR |

| | |
|---|---|
| | може продовжити розгляд на певний період. Сторони мають бути проінформовані про подовження строків і очікуваний період часу, який необхідний для завершення спору; |
| 6 | ADR не вимагає фізичної присутності сторін або їх представників, якщо сторони згодні без зволікання передавати наступну інформацію платформі: дата отримання файлу скарги; предмет спору; дата завершення процедури ADR; результат процедури ADR. |

Джерело: складено автором відповідно до [109]

Розвиток продуктивної системи ADR та ODR, безперечно, зміцнює довіру споживачів спільного ринку, зокрема в царині інтернет-комерції, і дає здатність реалізувати потенціал і можливості транскордонної онлайн-торгівлі. Популяризація ADR є вагомою з огляду на необхідність забезпечення права на справедливий та ефективний розгляд спору за участю споживачів протягом розумного часу серед жителів ЄС.

Прагнення України до більш тісної взаємодії з країнами – членами ЄС та інтегрування до спільного ринку визначає необхідність всебічного вивчення досвіду ЄС та запозичення найефективніших та досконалих механізмів захисту прав споживачів. Осягти єдиним означенням усі припустимі механізми використання альтернативних засобів врегулювання спорів немислимо і недоцільно з огляду на прогрес, що супроводжує сьогодні розвиток ІКТ. Вважаю доречним, виокремити ознаки, що їм притаманні: 1) це технічні засоби та механізми, які не є засобами вирішення спорів, але продукують необхідні умови, за яких ADR стають більш доступними для користувачів відповідних мереж, систем, платформ тощо; 2) необхідність їх застосування залежить від учасників споживчих правовідносин, оскільки вони є, найперше, засобом забезпечення використання ADR; 3) сфера їх застосування повинна обмежуватися споживчими та іншими приватними спорами між споживачами та продавцями. Електронні механізми застосування ADR можуть бути доступні не лише в мережі Інтернет, а й в інших мережах, а також не тільки онлайн, а й оффлайн.

Зауважуючи можливості, що надані ІКТ, доцільно інтенсифікувати співробітництво в галузі запровадження та розбудови в Україні електронних механізмів застосування ADR, на основі досвіду ЄС. Багатообіцяючим є також налагодження взаємодії з ЄС у сфері використання платформ ODR громадянами

України в разі виникнення спорів за їх участі, що мають розглядатися в країнах – членах ЄС, забезпечуючи таким чином ефективний захист їхніх прав та інтересів.

Таким чином, системи альтернативного й інтерактивного врегулювання конфліктів функціонують у ЄС не лише стосовно захисту прав споживачів, а й в інших сферах правового регулювання. Прикладом аналогічної системи може бути система SOLVIT (від англ. solve it – «дозволь це»), яка була створена для розв’язання транскордонних спорів між фізичними або юридичними особами та державними органами [81, с. 45]. Система функціонує вже більше 10 років, тобто дозволяє припустити, що багаторічний досвід у побудові відповідної системи взаємовідносин із врегулювання спорів альтернативним та інтерактивним способами буде застосований також для розвитку систем ADR і ODR у галузі захисту прав споживачів.

Таким чином, при виникненні спорів щодо захисту прав споживачів більшість споживачів неохоче звертаються до офіційних судових органів, особливо коли вартість предмета спору невисока. Відповідно, у країнах ЄС популярними є альтернативні способи вирішення спорів, які використовуються для вирішення спорів між споживачами та підприємствами. Альтернативні способи вирішення спорів в межах ЄС отримали широке загальноєвропейське визнання; подібні механізми підтримали усі держави–члени ЄС у рамках Європейської мережі споживчих центрів (колишня Європейська позасудова мережа), в тому числі й рекомендаціями стосовно мінімальних стандартів у альтернативних способах вирішення спорів.

1.3. Колізійні норми при розв’язанні суперечок за участю споживачів

Колізійна норма (conflict rule) – це правова норма, що вказує, право якої держави підлягає застосуванню до відповідних правовідносин, ускладнених іноземним елементом [пп. 3 п. 1 ст. 1 32]. На відміну від матеріальних норм права, колізійні норми безпосередньо не регулюють ті чи інші правовідносини, а лише допомагають суду чи іншому органу правозастосування вирішити «колізійне

питання», тобто «конфлікт» між правопорядками різних держав, які претендують на регулювання тих чи інших приватноправових відносин з іноземним елементом [64, с. 21]. Виходячи з означення, колізійна норма вирішує одне питання: право якої держави (правової системи) доцільно вжити у випадку колізії (зіткнення) двох або більше правопорядків у певних правовідносинах.

У правовій доктрині переважає підхід, згідно з яким колізійні норми не є нормами міжнародного права, оскільки вони не призначені для регулювання міждержавних відносин. Історично колізійне право розвивалося шляхом кодифікації міжнародного приватного права на національному рівні та уніфікації на рівні міжнародних договорів. Таким чином, джерелами колізійного права є національне законодавство та міжнародні договори, які після надання відповідної згоди держави стають частиною національного правопорядку [64, с. 25].

Роль сторін правовідносин з іноземним елементом у вирішенні колізійного питання є суттєво обмеженою і фактично зводиться до випадків, коли закон дозволяє вибір сторонами застосовуваного права (автономія волі). У свою чергу, автономія волі також не безмежна, вибір права сторонами обумовлений цілою низкою загальних та спеціальних правил [64, с. 26].

Хоча правила розмежування підсудності відносяться до матеріального права, проте відповідні норми безпосередньо використовуються під час судового захисту прав споживачів для вибору належного судового органу, на розгляд якого має бути спрямована суперечка.

Л. П. Ануфрієва зазначає: «Науково-технічний прогрес зробив надзвичайно актуальними деякі аспекти делікатних зобов'язань, які пов'язані, наприклад, із тим, що неправомірна дія скоєна на території однієї держави, а наступ шкідливого ефекту має місце в межах іншої юрисдикції» [2, с. 12]. Такі ситуації характерні для захисту прав споживачів у ЄС, оскільки загальний ринок та електронна комерція зумовлюють наявність великої кількості угод, укладених між учасниками споживчих правовідносин, які перебувають у різних державах-членах.

В основі гармонізації європейського колізійного права у сфері захисту прав споживачів лежить Регламент Європейського парламенту та ради № 593/2008 від 17.06.2008 р. про право, що застосовується до договірних зобов'язань (далі – Рим I) [167] та Регламент Ради ЄС № 44/2001 про юрисдикцію, визнання і виконання судових рішень у цивільних і комерційних справах (далі – Брюссель I). Гармонізація колізійного права розглядається як одна із важливих складових розвитку внутрішнього ринку Євросоюзу [92, с. 72].

Визначальним принципом Регламенту Рим I є свобода сторін у виборі права, яким будуть регулюватися договірні відносини. Такий вибір повинен бути чітко вираженим або однозначно випливати із змісту договору та стосуватися будь-якої національної правової системи. Вибір права обмежується та не може здійснюватися на користь релігійної правової системи, міжнародних конвенцій та договорів (Принципів міжнародних комерційних договорів (принципів УНІДРУА (UNIDROIT) 2010), наднаціональних принципів, таких як *lex mercatoria*) [120, с. 517; 121, с. 465]. З допомогою такого вибору сторони можуть визначити право, що підлягає застосуванню до договору загалом або до його окремої частини, в момент укладення договору та згодом його змінити шляхом внесення змін до усього або лише частини договору.

Регламент Рим I формулює колізійні норми, які визначають сфери вживання національного договірного права до різних за типом і суб'єктним складом угод.

Європейський нормотворець визначає деякі обмеження принципу свободи сторін договору стосовно вибору права. Наприклад, сторони договірного правовідношення, яке не містить іноземного елемента, не можуть відмовитися від обов'язкових норм їх спільної правової системи. Частиною 3 ст. 3 Регламенту Рим I передбачено, що у разі знаходження, у момент вибору права, усіх елементів правовідносин в іншій державі, ніж та, право якої обрано, вибір сторін не повинен перешкоджати застосуванню правових положень цієї іншої держави, відступати від яких шляхом укладення договору заборонено.

Подібні обмеження застосовуються до окремих видів договорів, наприклад, споживчих договорів, трудових договорів. Відповідно до ст. 6 Регламенту Рим I

договір, укладений фізичною особою, з іншою особою – підприємцем, що діє на виконання своєї комерційної або підприємницької діяльності, регулюється законодавством держави, де має своє звичне місце проживання споживач, за умови, що підприємець: 1) здійснює свою підприємницьку діяльність у державі звичного місця проживання споживача або 2) будь-якими засобами спрямовує таку діяльність в цю державу чи декілька держав, включно із нею, а договір укладений в рамках цієї діяльності. Сторони можуть обрати право, що буде застосовуватися до зазначеного договору, проте цей вибір не повинен зумовити втрату споживачем захисту прав, наданого законодавством держави його місця проживання, перебування або знаходження.

Таким чином, щодо споживчих угод стаття 6 Регламенту Рим I встановлює правило, згідно з яким застосуванню підлягає право країни походження споживача, з одночасним дотриманням наступних умов:

- підприємець, укладаючи контракт із споживачем, здійснює свою підприємницьку діяльність;
- підприємницька діяльність спрямована на продаж товарів або надання послуг на території країни походження споживача.

Особливістю ст. 6 Регламенту Рим I є вимога порівняння рівня захисту прав споживачів, встановленого правом, обраним сторонами договору, та правом держави, місця проживання, перебування або знаходження споживача. Те із них, яке надає більш високий рівень захисту, і буде застосовуватися до регулювання договірних відносин. Наведене є прикладом імперативних положень, що не можуть змінюватися за взаємним волевиявленням сторін договору [92, с.72].

Інший тип імперативних положень – переважні імперативні положення, які містяться в ст. 9 Регламенту Рим I. Переважні імперативні положеннями – це положення, дотримання яких визнано державою такими, що мають суттєве значення для захисту її публічних інтересів, зокрема її політичного, соціального або економічного устрою, та підлягають застосуванню до будь-якої ситуації, що підпадає під їх дію, незалежно від того, яке б право підлягало застосуванню до

договору відповідно до цього Регламенту. Жодне положення Регламенту Рим I не обмежує застосування переважних імперативних положень права суду.

Режим переважних імперативних положень поширюється також на норми права держави, де має місце виконання зобов'язання за договором, щодо визнання певних дій незаконними. З цією метою підлягає врахуванню природа цих положень та їх основне завдання, а також наслідки їх застосування чи незастосування. Переважні імперативні положення здебільшого стосуються публічного правопорядку, як наприклад, валютний контроль або заборона на експорт окремих предметів історичного чи культурного значення [121, с. 466].

Отже, вибір сторонами використовуваного до договірних правовідносин права обмежений звичайними та переважними імперативними положеннями. Частина 4 ст. 3 Регламенту Рим I звужує свободу сторін у виборі права, що підлягає застосуванню до договору, укладеного в межах ЄС до європейського права, з обмеженням у застосуванні права третьої держави. Проте, у разі відсутності вибору права до змісту правочину застосовується право, яке має найбільш тісний зв'язок із правочином (ч. 4 ст. 4 Регламенту Рим I).

Обмеження, встановлені в ст. 6 Рим I, зумовлюють застосування обов'язкових положень захисту прав споживачів незалежно від вибору права та нівелюють вибір права, здійсненого сторонами, за винятком більшого рівня захисту прав споживачів обраним правом [120, с. 521].

У преамбулі до Регламенту Рим I зазначено, що винятком із установленого Регламентом Рим I правила є купівля-продаж або оренда нерухомого майна, крім оренди нерухомого майна в порядку таймшеру. Отже, якщо об'єктом споживчої угоди є нерухоме майно, до такої угоди застосовується імперативне правило пункту «с» Регламенту Рим I: «договір, що має предметом речове право на нерухоме майно або оренду нерухомого майна».

Крім цього, Регламент Рим I усуває із сфери дії правила щодо країни походження споживача громадські відносини, що виникли внаслідок інкорпорації споживача до офerti чи емісії. На думку законодавця, такі контракти повинні аналізуватись однаково для всіх осіб, що приєднуються до них, і відносини, що

виникають в результаті приєднання до такого контракту споживача, зазнають регулювання за правом країни походження оферента чи емітента [8, с. 43].

Стаття 6 Регламенту Рим I містить наступні винятки [167]:

1) договори про надання послуг, якщо надання послуг передбачається в країні, відмінній від країни походження споживача;

2) договори перевезення, крім договорів, що підпадають під дію Директиви про туристичні поїздки;

3) щодо прав і обов'язків, пов'язаних з фінансовими інструментами, як пояснюється в преамбулі, «оскільки це могло б потягти за собою застосування до кожного з емітованих інструментів норм різних правових систем, тим самим, змінюючи характер подібних інструментів і перешкоджаючи взаємозамінній торгівлі ними і їх взаємозамінній пропозиції»;

4) договір, укладений у рамках багатосторонньої системи, яка забезпечує або полегшує погодження різноманітних інтересів покупців і продавців, виражених через третіх осіб щодо фінансових інструментів у значенні пункту 17 параграфу 1 статті 4 Директиви 2004/39/ЄС, згідно з правилами, що не мають дискреційного характеру, і яка регулюється правом однієї-єдиної країни, підпорядковується цьому праву.

Решта випадків, що не підпадають під описані вище винятки, необхідно розглядати з точки зору ст. 6 Регламенту Рим, в якій зазначено, що при розгляді спорів з участю споживачів наступні обставини мають значення [167]:

– країна походження споживача є країною звичайного місця проживання для споживача;

– країна походження споживача у випадку відсутності застережень у контракті, що змінюють цей принцип, є країною застосовного до споживчого контракту права;

– застереження щодо застосовного права в договорах із споживачами не повинні позбавляти споживача можливості захищати свої права і законні інтереси.

Хоча взагалі винятки стосовно споживчих угод і застосовного до них права наведені в Регламенті Рим I, все ж наявні й інші винятки, які встановлені спеціальним законодавством. У певних директивах закріплені окремі статті під назвою «застосовне право» (від англ. «applicabl law»), які будуть діяти для відповідних суспільних відносин замість положень Регламенту Рим I [167].

Відзначимо, що такі норми спеціального законодавства приймалися у 90-ті роки, а в даний час новітнє законодавство ЄС про захист прав споживачів, зокрема Директива 2011/83/ЄС не включає таких норм, які оспорювали б Регламент Рим I.

Регламент Ради (ЄС) №1215/2012 «Про юрисдикцію, визнання і примусове виконання судових рішень у цивільних і торгових справах», що також дістав назву в літературі «Брюссель I», та є ключовим нормативно-правовим актом, що регулює процесуальні аспекти захисту прав споживачів у ЄС.

Щодо споживчих угод Регламент Брюссель I ще в преамбулі утверджує загальний принцип, якого потрібно дотримуватись при визначенні підсудності: «стосовно страхових, споживчих і трудових контрактів слабша сторона в зобов'язанні повинна бути захищена більш сприятливими правилами визначення підсудності, ніж загальні правила». Отже, Регламент визначає, що споживач виступає в угоді в якості слабшої сторони і повинен мати додатковий захист своїх інтересів при визначенні підсудності.

Зміст розділу 4 Регламенту (ЄС) № 1215/2012, що має назву «Юрисдикція стосовно споживчих договорів» та налічує три статті, визначає загальні правила розгляду спорів, які виникають із договорів споживачів: положення ст. 1 встановлюють, що споживач має право подати позов проти підприємця на вибір або за своїм місцем знаходження, або за місцем знаходження підприємця. Отже, принцип слабшої сторони в зобов'язаннях, закладений у пункті 18 преамбули Регламенту (ЄС) №1215/2012, дає можливість споживачу здійснити право вибору підсудності спору.

Втім, ця норма не є наказовою, адже нормотворець приймає до уваги те, що споживач може проживати в третій державі-члені на момент вчинення угоди і на

час наступного подання заяви до суду. У зв'язку з цим, законодавець у статті 19 Регламенту (ЄС) №1215/2012 установлює випадки, згідно з якими може застосовуватись договірна підсудність.

Регламент також встановлює імперативну (наказову) норму відносно зарубіжних компаній, що володіють філіями та представництвами на території ЄС: згідно з пунктом 2 статті 17 Регламенту (ЄС) №1215/2012 у випадку, коли споживчий договір підписано з підприємцем, який не має постійного місця знаходження в жодній державі-члені ЄС, але є філія або представництво в будь-якій державі-члені, місце знаходження філії або представництва для цілей Регламенту (ЄС) №1215/2012 буде значитись звичним місцем знаходження підприємця.

Ці законодавчі акти є основоположними у сфері договірних відносин і створюють законодавчу базу для подальшого розвитку правового регулювання захисту договірних прав та економічних інтересів споживачів у ЄС.

На сучасному етапі розвитку європейського споживчого права відбуваються активні процеси гармонізації норм матеріального права. Яскравим прикладом цього є Директива 2011/83/ЄС про права споживачів та проект регламенту Європейського парламенту і Ради про загальноєвропейське право купівлі-продажу COM(2011) № 635 від 11.10.2011 р., який 26.02.2014 р. пройшов перше читання у Європейському парламенті [92, с. 73]. 9 грудня 2015 року згідно рекомендацій Ради Європи, був представлений змінений текст Регламенту про загальноєвропейське право купівлі-продажу (Common European Sales Law, CESL), який може краще сприяти використанню потенціалу електронної комерції на цифровому єдиному ринку. Вказані цифрові контрактні правила містять два проекти законодавчих актів (технічно замінюючи CESL): контракти на поставку цифрового контенту; і контракти на онлайн- та інші віддалені продажі товарів, замінені 31.10.2017 р. поправленою пропозицією про продаж товарів (як онлайн, так і поза мережею).

Ці дві пропозиції спираються на досвід, отриманий під час переговорів щодо регулювання загального європейського законодавства з продажу (CESL).

Зокрема, вони більше не дотримуються підходу факультативного режиму та всебічного набору правил. Замість цього, пропозиції містять цілеспрямовану сукупність повністю узгоджених правил. Пропозиція про продаж товарів, на відміну від CESL, замінить Директиву споживчих продаж 1999 року [119].

У проекті регламенту Європейського парламенту і Ради про загальноєвропейське право купівлі-продажу передбачена можливість сторін споживчого договору обирати для регулювання їх договірних правовідношення норми регламенту. Така домовленість мала б силу лише у разі вираження згоди споживача в документі, окремому від того, що засвідчує згоду на укладення договору. Таким чином, європейський нормотворець розробить два набори правил для регулювання споживчих договорів в ЄС: національне право кожної із держав-членів ЄС та автономне загальноєвропейське право купівлі-продажу. І якщо застосовується загальноєвропейське право купівлі-продажу, то не діють національні норми щодо захисту прав споживачів [172, с. 221].

І. Шляхтин відмічає, що «...тип повної гармонізації законодавства ЄС містить у собі небезпеку поширення на мінімальний набір стандартів режиму максимальних вимог, чим фактично знижується рівень захисту прав споживачів. З метою її уникнення Директива 2011/83/ЕС про права споживачів встановлює доволі широкий і детальний перелік інформаційних вимог, що підлягають наданню споживачеві. З одного боку, це забезпечує можливість володіння споживачем необхідною інформацією при прийнятті рішення про укладення договору. Але, з іншого боку, значний обсяг обов'язкової інформації, її невідокремлення від інших стандартних умов договору призводять до зворотного ефекту – відмови споживача від її уважного вивчення. Здійснюючи лише часткове регулювання, Директива 2011/83/ЕС [113] про права споживачів не зумовила одноманітності та правової визначеності, як цього очікувалися. Імплементация її положень до національного законодавства демонструє, що цілі повної гармонізації віддалені від досягнення».

Однією із причин здійснення повної гармонізації законодавства у сфері захисту прав споживачів була необхідність підвищення довіри споживачів до

внутрішнього ринку ЄС. Проте у науковій літературі щодо цього велися численні дискусії. Рядом авторів була здійснена критика необхідності саме повної гармонізації щодо *acquis communautaire* з прав споживачів [158, с. 474–478; 159, с. 47;]. У численних наукових доробках обґрунтовувалася доцільність мінімальної гармонізації європейського споживчого права, що дозволяла б існувати відмінностям у сфері регулювання [174, с. 28–31], зумовлених культурними, соціальними та правовими особливостями держав-членів ЄС [153, с. 111]. Вважаючи неможливим здійснення повної гармонізації споживчого законодавства в ЄС, Ф. Цолль зазначає, що це призводить до парадоксальної ситуації, за якою, з одного боку, горизонтальна Директива містить повну (або майже повну) замкнену систему вичерпних правил, а з іншого – ці правила витягнуті з певного невідомого контексту. Це, в свою чергу, може призвести до зупинення процесу європеїзації приватного права та унеможливить застосування європейського права, побудованого на особливостях національних правових систем [176, с. 286]. Крім того, гармонізація лише основних аспектів споживчого права зумовлює виникнення проблеми невизначеності в праві, розмежування гармонізованої сфери та договірного права загалом, що не зазнало змін від гармонізації [173, с. 24]. Вважаю, що регулювання споживчого договору не можливе без взаємозв'язку із загальними нормами договірного права та приватного права загалом. На існування тісного взаємозв'язку норм європейського споживчого права та норм договірного права держав-членів ЄС неодноразово звертав увагу і Суд справедливості ЄС. Так, у справі *Freiburger Kommunalbauten* суд вказав на необхідність застосовувати при оцінці несправедливих умов договору норми Директиви 93/13/ЄЕС щодо несправедливих умов споживчих договорів, а також норми національного договірного права [123].

Співвідношення ключових домінант *acquis communautaire* стосовно споживчого договору та загальних приписів договірного права є складним та може привести до виникнення ряду правових проблем, зокрема існування у державах-членах ЄС відмінних механізмів захисту прав та інтересів суб'єкта

господарювання як сторони договору, укладеного з іншим суб'єктом господарювання, та договору, укладеного із споживачем.

В. Приступлюк відзначає, що «...ЄС у силу своїх особливостей, тобто високого ступеня транскордонних взаємин і наявності національних та наднаціональних органів влади, здійснює політику, завдяки якій споживачі в ЄС не повинні стикатися з труднощами під час виникнення спірних ситуацій, оскільки вони є рушійною силою внутрішнього ринку; чим менше в споживачів виникають перешкоди у відносинах із підприємцями й органами влади, тим більш високий рівень якості товарів і послуг, а також конкурентоспроможний ринок буде встановлений у ЄС» [81, с. 43].

Підводячи підсумки стосовно викладених положень, потрібно зазначити, що розроблення системи колізійно-правових норм, які призначені для врегулювання конфліктів законів і юрисдикцій держав-членів у галузі захисту прав споживачів, а також створення механізмів позасудового врегулювання спорів за участю споживачів, охоплюючи інтерактивну систему вирішення спорів при електронному способі здійснення покупок, є одним із незаперечних здобутків законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів.

РОЗДІЛ 2. Практика вирішення спорів в ЄС у сфері захисту прав споживачів

2.1. Гармонізація правових основ щодо вирішення спорів по захисту прав споживачів в країнах ЄС

Створення дієвих захисних механізмів щодо прав споживачів в країнах Європейського Союзу досягається з використанням різних способів та методів.

Упродовж останнього часового періоду споживча політика ЄС зазнає постійного перегляду. Ціль таких дій – вдосконалення реакції на збільшення конкуренції в світовій економіці, а також покращення захисту інтересів споживачів – громадян ЄС, насамперед у транскордонній торгівлі. Задля досягнення цієї мети Рада ЄС та Парламент ЄС розробляють та ухвалюють Споживчі програми, положення яких направлені на досягнення наступних цілей:

- забезпечити захист прав споживачів на високому рівні, першочергово через вдосконалення механізмів надання інформації стосовно питань, що зачіпають споживачів, покращення консультування та більш істотне представництво їх інтересів;

- забезпечити результативне використання правил захисту прав споживачів, особливо шляхом налагодження та розвитку співробітництва між органами влади та організаціями, що несуть відповідальність за практичну реалізацію законодавства стосовно захисту прав споживачів, освіти та розв'язання спорів, пов'язаних з претензіями споживачів.

Прийняті акти допомогли не лише утвердити, але й розширити права, що гарантовані громадянам ЄС як споживачам. Результатом стало більш дієве та ефективне забезпечення прав споживачів в рамках Євросоюзу. При цьому захист передбачає не тільки поновлення порушених прав, але й інформування споживачів, створення освітніх програм, забезпечення дієвості організацій по захисту прав.

Право ЄС розуміється як система норм, які регулюють матеріальні правовідносини, що виникають в результаті діяльності ЄС, як регіональної

політичної організації, та його учасників. Право ЄС є правом прямої дії та має наднаціональний характер. Так, право ЄС інкорпороване у право держав ЄС та має пріоритет у разі колізії норм національного права та права Спільноти. На сьогодні існує тенденція поширення сфери дії права ЄС на приватноправові відносини, які раніше регулювалися виключно нормами національного права держав-членів ЄС, зокрема, на сфері права споживачів.

Чинним законодавством сфера дії цивільного процесу ЄС обмежена тільки транскордонними справами. Так, положеннями статті 81 глави 3 діючого Договору про функціонування ЄС [128] закріплено положення про розвиток судового співробітництва по цивільним справам транскордонного характеру засновуючись на принципі обопільного визнання судових рішень та рішень у позасудових справах та визначаються заходи, яких вживають Європейський парламент і Рада ЄС для принагідного функціонування внутрішнього ринку. Основні з них наведені на рис. 2.1.

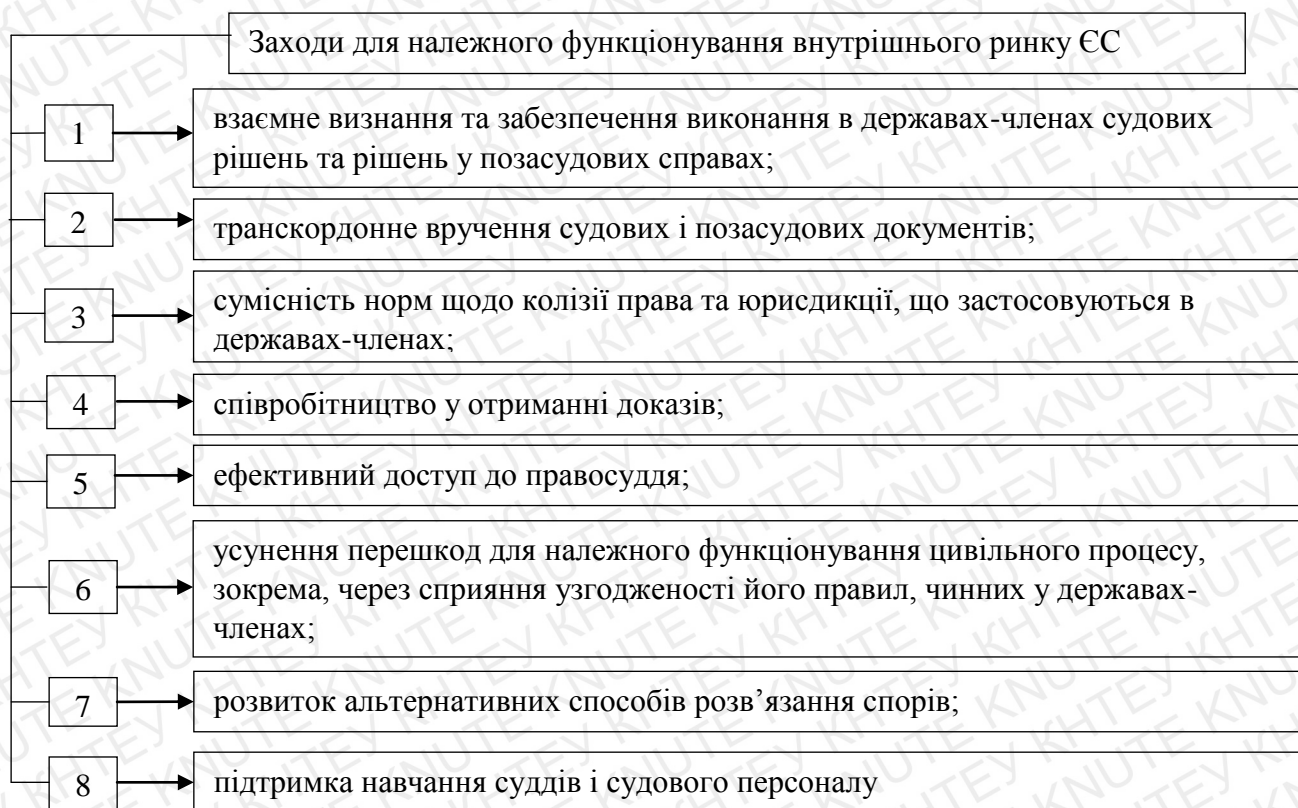


Рис. 2.1. Заходи для належного функціонування внутрішнього ринку ЄС, визначені договором про функціонування ЄС

Джерело: складено автором відповідно до [128]

Серед цих заходів можна виділити дві основні групи: до першої слід віднести ті з них, які забезпечуються за допомогою запровадження наднаціонального європейського законодавства – єдині процедури вручення судових та позасудових документів, одержання доказів у транскордонних справах, а також правила, що визначають юрисдикцію та визнання судових рішень; до другої слід віднести ті заходи, які вимагають узгодження або гармонізації положень наднаціонального та національного законодавства держав-членів. Завдяки цим заходам забезпечується комплексний доступ до правосуддя в транскордонних справах в будь-яких країнах-членах ЄС.

Слід відмітити вагомість та роль впровадження спільних підходів до захисту прав споживачів в ЄС у гармонізації та утворенні цивільного процесу ЄС. Причиною розвитку спільного законодавства ЄС стала непристосованість існуючих національних механізмів захисту інтересів споживачів до внутрішнього ринку ЄС, а також відсутність дієвої та ефективної транскордонної співпраці [51, с. 100]. Комплексний захист прав споживачів, які беруть участь у транскордонних відносинах, став першою сходинкою забезпечення довіри споживачів, що вплинуло і на формування єдиного цивільного процесу ЄС.

Запровадження таких законодавчих актів, як Регламент № 2006/2004 про співробітництво між національними органами, відповідальними за виконання законів щодо захисту споживачів [168], а також Директива № 2013/11/EU від 21.05.2013 р. щодо альтернативних способів розв'язання спорів споживачів [137] сприяли формуванню загальних стандартів забезпечення прав споживачів в Європейському Союзі.

Варто погодитися з П. Готтвальд, що за рахунок запроваджених у регламентах процедур проходить поступове утворення цивільного процесу ЄС [146, с. 42]. З допомогою даних регламентних процедур забезпечується принцип системності цивільного процесу ЄС як автономного об'єднання з розгляду та вирішення комерційних та цивільних справ транскордонного характеру. Вони забезпечують комплексне регулювання відносин, які пов'язані з розглядом і

вирішенням транскордонних спорів в Євросоюзі, і утворюють систему цивільного процесу.

Директивою ЄС 2009/22/ЄС передбачено, що держави-члени призначають суди або адміністративні органи, що отримують право ухвалення рішення у провадженнях, розпочатих за ініціативою уповноважених суб'єктів (ст. 2). Роль таких уповноважених суб'єктів (Директива застосовує поняття «кваліфікована установа») можуть виконувати державні органи, які відповідають за захист колективних інтересів споживачів, та/або відповідні організації споживачів (ст. 3). Держави – члени ЄС визначають критерії кваліфікації, яким мають відповідати такі організації [133].

Провадження, які окреслені Директивою, можуть в результаті мати такі наслідки: припинення або заборони порушення (враховуючи спрощену процедуру); елімінація триваючого ефекту порушення (в тому числі через публікацію рішення); накладення на програвшу сторону обов'язку сплати штрафу чи відшкодування у випадку невиконання рішення суду в строк, установлений законом або судом (ст. 2).

Крім того, Директива 2009/22/ЄС встановлює правила щодо проваджень у випадку транскордонних порушень всередині ЄС (ст. 4), а також дозволяє державам-членам вимагати від кваліфікованих установ провести перед поданням позову попередні консультації з відповідним регуляторним органом чи з можливим відповідачем (ст. 5).

Положення Регламенту (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27.10.2004 р. про співробітництво між національними органами влади, що відповідальні за забезпечення дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів (Регламент про співробітництво з метою захисту прав споживачів) встановлюють необхідність створення мережі органів, відповідальних за моніторинг застосування законодавства, що стосується захисту прав споживачів (Consumer Protection Cooperation Network, або CPC-network).

Мета регламенту – захист колективних інтересів споживачів від недобросовісних продавців у відносинах з іноземним елементом у рамках

внутрішнього ринку ЄС. Тобто Регламент № 2006/2004 застосовується до ситуацій, коли існує порушення або загроза порушення прав великої кількості споживачів однієї країни ЄС продавцем / суб'єктом підприємницької діяльності з іншої країни ЄС. Слід зазначити, що процес співробітництва в межах Регламенту спрямований на припинення відповідних порушень, а не надання споживачам права на відшкодування збитків.

Основними завданнями Регламенту є такі:

- спростити співпрацю між органами державної влади країн-членів щодо виконання відповідного законодавства в сфері захисту прав споживачів у випадках, коли споживач та продавець розташовані в різних державах, і тим самим сприяти покращенню діяльності на внутрішньому ринку;
- створити умови для обміну інформацією та співпраці між компетентними державними органами країн-членів у випадку виявлення, розслідування, попередження та заборони порушень законодавства у галузі захисту прав споживачів всередині ЄС.

Регламент передбачає обов'язок держав-членів ЄС призначити компетентний орган/органи та єдине бюро комунікацій у сфері захисту прав споживачів (ч. 1 ст. 4). Держави-члени повинні надати відповідним органам повноваження щодо розслідування та правозастосування, а також забезпечити їх достатніми ресурсами для виконання цих повноважень [47].

Оскільки споживачі можуть купувати і фінансові послуги, вважаю за доцільне розглянути колізійні норми із застосування процедури European Order for Payment Procedure.

Транскордонний характер спору – це одна із ознак та умов проведення процедури European Order for Payment Procedure (EOP). Дефініція «транскордонні спори» визначає спори, в яких принаймні одна зі сторін знаходиться або тимчасово знаходиться в іншій державі – члені ЄС, ніж держава-член, де має проходити судовий розгляд справи. Таким чином, при визначенні характеру спору використовується критерій суб'єктивізму, але при цьому він означений так широко, що дає можливість участі і громадянам країн – не членів ЄС.

Згідно з Регламентом № 1896/2006, жителі держав – не членів ЄС можуть приймати участь в ЕОР у визначених випадках:

1) коли боржник – резидент або постійний житель іншої держави – члена ЄС, ніж суд, компетентний розглядати справу, а заявник не є громадянином держави – члена ЄС, останній має право подати заяву за процедурою ЕОР, оскільки виконуються умови статті 3, пов'язані з вимогами до сторін (одна зі сторін – учасник спору є жителем іншої держави, аніж держава компетентного суду);

2) у разі коли кредитор є резидентом або постійним мешканцем іншої держави – члена ЄС, ніж держава компетентного суду, він може скористатися процедурою ЕОР проти боржника, постійно або тимчасово проживаючого за межами ЄС.

Система принципів цивільного процесу ЄС поєднує принципи національного цивільного процесуального права, цивільного процесу ЄС та міжнародного приватного права [51, с 134]. Так, взаємозв'язаними є принципи диспозитивності та змагальності сторін у процесі, а їх застосування, у свою чергу, неможливе без застосування принципу закону суду. Принципи цивільного процесу ЄС пов'язані з правовою системою ЄС та положеннями міжнародного законодавства й водночас є частиною національно-правової системи. Інакше кажучи, вони одночасно є і національними, і наднаціональними, і міжнародно-правовими принципами.

У провадженнях за участі іноземних осіб застосовуються також принципи міжнародного приватного права (принцип взаємності; принцип міжнародної ввічливості; принцип надання національного режиму; принцип закону місця суду (*lex fori*); принцип автономії волі сторін), а з огляду на публічно-правовий характер міжнародного цивільного процесу — принципи міжнародного публічного права (принцип загальної поваги до прав людини; принцип сумлінного виконання міжнародних зобов'язань; принцип суверенної рівності держав; принцип судового імунітету держави, її дипломатичних та консульських представників) [51, с 136].

Не всі принципи міжнародного приватного права властиві цивільному процесу ЄС, незважаючи на їхній тісний взаємозв'язок. Так, одним з основоположних принципів міжнародного цивільного процесу є принцип закону місця суду (принцип *lex fori*), який зобов'язує суд при розгляді справ за участю іноземних осіб керуватися законом судочинства своєї країни. Необхідність застосування цього принципу обумовлюється тим, що власне процесуальне право буде застосоване судом більш грамотно, швидко та впевнено [20, с.17].

Принцип *lex fori* в ЄС тепер надає можливість кожному компетентному суду держав-членів мати два процесуальні режими — національний та наднаціональний. Так, за зверненням особи, що здійснювалося за положеннями національного цивільного процесуального законодавства, суд буде користуватися для розгляду і вирішення справи відповідним законом. У разі звернення за положеннями загальноєвропейських процедур для розгляду цивільних і комерційних справ транскордонного характеру компетентний суд держави-члена буде виступати як суд системи ЄС, застосовуючи положення наднаціонального законодавства. Водночас, до тих відносин, які ним не врегульовані, національне законодавство держав-членів застосовується.

Таким чином, пріоритетність положень загальноєвропейських процедур над положеннями національного процесуального законодавства, що зумовлює необхідність узгодження останнього з вимогами наднаціонального законодавства ЄС, є основною ідеєю і принципом цивільного процесу ЄС. Його сутність полягає в нівелюванні відмінностей положень національного законодавства держав-членів за допомогою загальнообов'язкового альтернативного законодавства ЄС, а не у створенні паралельної галузі європейського права.

Оскільки принципи цивільного процесу ЄС мають надзвичайно складну природу, вони є нормативно закріпленими і на наднаціональному, і на міжнародному рівнях. Як фундаментальні засади здійснення правосуддя у цивільних і комерційних справах транскордонного характеру принципи цивільного процесу ЄС впливають із положень багатьох актів ЄС – установчих

договорів ЄС, регламентів, директив, а також можуть формуватися за допомогою судової практики [51, с. 140].

Отже, основна ідея і фундаментальний принцип цивільного процесу ЄС полягає в тому, що загальноєвропейські процедури не є обов'язковими для застосування, а можуть бути використані для захисту прав осіб у транскордонних справах як альтернатива національному порядку захисту.

Принципи цивільного процесу ЄС можна охарактеризувати як загальні засади, що лежать в основі регулювання транскордонних цивільних процесуальних відносин і встановлюють стандарти розгляду цивільних справ, що виникають з правовідносин, ускладнених транскордонним елементом (в тому числі захист прав споживачів), забезпечують досягнення основного завдання — доступності правосуддя для всіх осіб – жителів ЄС, гарантують їх належний судовий захист нарівні з громадянами та національними юридичними особами держави-члена компетентного суду.

2.2. Впровадження спрощених альтернативних процедур розгляду спорів за участю споживачів в ЄС

Право ЄС є результатом часткового компромісу між різними державами-членами, воно сприяє більш поглибленому співробітництву, зокрема у сфері повідомлення про судові провадження. Ці питання мають надзвичайно важливе значення для належного функціонування комплексного механізму захисту прав жителів ЄС у транскордонних справах.

В сукупності нагальних актів ЄС «нової» генерації у сфері створення діючих захисних механізмів щодо прав споживачів, доцільно виділити наступні: Директива 2008/122/ЄС від 14.01.2009 р. «Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння власністю у вигляді майна на певний час), довгостроковими продуктами, пов'язаних з відпусткою, повторного продажу та обміну» [15], Директива 2000/31/ЄС від 08.06.2000 р. «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на

внутрішньому ринку» [13], Директива 2002/22/ЄС від 07.03.2002 р. «Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг» (Директива про універсальну послугу) [17], Директива 2002/65/ЄС від 23.09.2002 р. «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС» (втратила чинність) [14], Рекомендація Комісії 2001/310/ЄС від 04.04.2001 р. «Про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю прав споживачів» [88].

Директивою 2001/95/ЄС про загальну безпеку продукції [19] встановлено попереджувальну систему стосовно продуктів, що можуть становити небезпеку для споживачів – система RAPEX. Вона визначає механізм надання швидких сигналів Комісії ЄС державою-членом у випадку прояву продукції, яка потенційно несе небезпеку для життя чи здоров'я.

Європейська політика в сфері захисту прав споживачів має комплексний характер, хоч і демонструє неповну гармонізацію, все-таки є досить ґрунтовною та передбачливою, охоплюючи численну кількість її суб'єктів. Наприклад, акти другорядного права ЄС у галузі захисту прав споживачів містять значний спектр питань, зокрема [63, с. 44]:

- стандартизовані вимоги до продуцентів товарів та надавачів послуг;
- установи стосовно виконання прав споживача на стадії покупки продукції, отримання послуг;
- положення, якими передбачений захист прав споживача у випадку їх порушення;
- заходи, які провадяться державою-членом у випадку прояву небезпеки, негативного впливу продукції на безпеку людей чи навколишнє середовище.

В сукупності захисних механізмів щодо прав споживачів конститутивну функцію має інститут споживчої експертизи, що визначає потенційну перспективу майбутньої перевірки товарів, продукції, послуг.

У системі захисних механізмів велике значення мають «судові заборони». Мета директиви 2009/22/ЄС від 23.04.09 р. про судові заборони стосовно захисту

інтересів споживачів згідно зі ст. 1 є: акомодация (приспосовання) законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно позовів щодо судової заборони, що наведені у ст. 2, ціль яких – захистити колективні інтереси споживачів, що включені у Директиви, наведені в Додатку I, (наприклад, Директива Ради 87/102/ЄЕС від 22.12.1986 р. про адаптацію законів, нормативних та адміністративних положень держав-членів стосовно споживчого кредиту; Директива Ради 85/577/ЄЕС від 20.12.1985 р про захист споживачів стосовно контрактів, які укладаються поза межами торговельних площ; Директива Ради 90/314/ЄЕС від 13.06.1990 р. про комплексні мандрівки, комплексний відпочинок та комплексні тури; Директива Ради 89/552/ЄЕС від 3.10.1989 р. про узгодження певних положень, закладених законодавством, нормативними або адміністративними актами у державах-членах стосовно здійснення діяльності з телевізійного мовлення: статті з 10 по 21; Директива Ради 93/13/ЄЕС від 05.04.1993 р. про нечесні умови споживчих контрактів; Директива 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.05.1999 р. про певні аспекти продажу споживчих товарів та пов'язаних з ними; Директива 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20.05.1997 р. про захист споживачів у тому, що стосується дистанційних контрактів; Директива 2000/31/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 08.06.2000 р. про деякі правові аспекти послуг інформаційного суспільства, приміром, електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива про електронну комерцію), з метою забезпечення безперервного функціонування внутрішнього ринку [63, с. 44].

Загальноприйнятим механізмом розв'язання спорів стосовно захисту прав споживачів у Євросоюзі був судовий розгляд.

Доволі розвиненим є також інституційний механізм захисту прав споживачів. В ЄС фігурує позасудова мережа, яка включає:

- «EEJ – Net» – European Extra Judicial Network;
- «ICPEN-Європа» – підгрупа, створена Європейською Комісією;
- Європейська асоціація координації споживчого представництва у процесах стандартизації (ANEC, Брюссель);

- Європейська мережа споживчих центрів;
- Установи з альтернативного вирішення спорів (ADR) [49, с. 241].

Паралельно з цим широкого застосування зазнали: досвід надання консультацій споживачам, позасудові механізми розв'язання спорів. Серед наведених засобів ефективним є використання такого різновиду захисту як внесення даних споживача до визначених форм, які надаються з метою вирішення спору з постачальником будь-якої країни – члена [63, с. 44].

Міркування стосовно спрощення процедур цивільного процесу прозвучали у Фінальному звіті з гармонізації цивільного процесу в ЄС [157, с. 11-25]. Г. Прюттінг запропонував Order for Payment – спеціальний порядок, призначений для розгляду цивільних і комерційних справ, що містять грошові вимоги [171]. Такі спрощені процедури є в більшості країн ЄС, і, на відміну від звичайного провадження, вони більш швидкі й економічно вигідні, не потребують проведення судового засідання, що значно спрощує судочинство. Насамперед, Order for Payment пропонувалося використати як інструмент для розвантаження судових систем, тобто це вигідно і для сторін, і для суду. Також передбачалося застосовувати електронну обробку даних для розгляду цих справ у майбутньому.

Правовою базою цивільного процесу ЄС слугують регламенти, якими впроваджується комплекс загальноєвропейських автономних процедур щодо розгляду та рішення специфічних категорій справ:

- European Order for Payment Procedure, або Європейський порядок видачі судового наказу про сплату (далі – EOP);
- European Small Claims Procedure, або Європейський порядок вирішення дрібних спорів (далі – ESCP).

Затвердження вказаних процедур відіграло важливу роль у розбудові та запровадженні справжнього європейського простору правосуддя.

Комісією Європейських співтовариств 20 грудня 2002 р. за номером COM/2002/0746 було ухвалено Green Paper про європейський порядок примусового стягнення коштів та щодо заходів зі спрощення і прискорення

розгляду дрібних спорів (далі – Green Paper EOP/ESCP) [147] з метою ініціювання консультацій та обговорень подальших законодавчих ініціатив.

У положеннях Green Paper EOP/ESCP зазначалося, що всі держави-члени усвідомлюють необхідність ефективного відшкодування безальтернативних боргів, а деякі держави-члени ухвалили положення про відповідні спеціальні процедури. І все ж таки, особливо в тих випадках, коли сторони зареєстровані в різних державах-членах, витрати і затримки, властиві звичайним процедурам судового розгляду, створюють непереборні перешкоди для доступу до правосуддя, тим самим надаючи неналежним боржникам вигідніше становище [147].

Серед запропонованих у Green Paper EOP/ESCP положень були такі:

- 1) скасування процедури екзекватури (визнання та\або виконання рішення іноземного суду як такого) у справах щодо неспростовних вимог;
- 2) запровадження європейського порядку примусового стягнення коштів, тобто спеціальної, прискореної, недорогої процедури розгляду справ, рішення яких, як передбачається, не будуть оскаржені;
- 3) запровадження спрощеної процедури розв'язання дрібних спорів, для яких буде встановлено кількісну мету на основі ціни позову, нижче якого він повинен розглядатися як «дрібний позов».

У запропонованих у Green Paper EOP/ESCP положеннях можна натрапити на відлуння ідей про спрощення і створення більш гнучкого та оперативного цивільного судочинства при збереженні гарантій, наданих учасникам цивільного процесу, і високого якісного рівня правосуддя, які звучали в Рекомендаціях РС, а також у пропозиціях Проекту Сторма [51, с. 179]. Тож задля якомога більшого спрощення процедур розгляду справ судом було запропоновано:

- 1) застосування багатомовних стандартних форм, в яких наводиться необхідна інформація (наприклад, назви й адреси сторін, компетентний суд, позов, зокрема стисле описання фактів, дата та підпис);
- 2) можливість порушення справи за допомогою усної заяви;

- 3) право бути представленим іншою особою, а не адвокатом чи не бути представленим узагалі;
- 4) запровадження більш гнучких правил отримання доказів;
- 5) надання можливості проведення суто письмової процедури;
- 6) запровадження менш суворих правил ухвалення рішень;
- 7) заборону або обмеження права на оскарження [147].

Також зауважувалося, що стандартна форма клопотання сприятиме доступу до правосуддя, а стандартизоване рішення буде полегшувати примусове стягнення коштів для виконання в іншій державі-члені, ніж та, в якій його було ухвалено.

При цьому варто відзначити, що за висловленими у Green Paper EOP/ESCP пропозиціями відповідачів забезпечували інформацією для вирішення того, чи варто опротестувувати заяву, перспективами подання заяви про заперечення протягом встановленого граничного терміну, а також визначенням формальних вимог – чи підлягає виконанню рішення про примусове стягнення коштів, якщо воно не оскаржується у визначений строк.

У Green Paper EOP/ESCP було запропоновано встановити однакові терміни подання заяв про оскарження. Якщо відповідач оскаржує позов протягом встановленого терміну, постанова про примусове стягнення коштів не підлягає виконанню. Якщо не подано жодної апеляційної заяви, рішення набирає законної сили. Рішення про примусове стягнення коштів може набувати статусу недопустимості повторного перегляду, коли відповідач пропускає крайній термін для подання заяви про оскарження, як це передбачено в більшості держав-членів, що застосовують цю процедуру [147].

Таким чином, у Green Paper EOP/ESCP було визначено конкретні заходи щодо спрощення процесуальної форми розгляду і вирішення цивільних і комерційних справ транскордонного характеру.

Першим було запроваджено порядок примусового стягнення коштів. 11 грудня 2006 р. у другому читанні було затверджено пропозицію створення Регламенту про запровадження Європейського порядку видачі судового наказу

про сплату (European Order for Payment Procedure) № 1896/2006 [142]. Цей порядок підлягає застосуванню з 12.12.2008 р., за винятком деяких статей, які використовуються з 12 червня 2008 р.

Ухвалення Регламенту Європейського парламенту та Ради № 861/2007 від 11 липня 2007 р. про запровадження Європейського порядку вирішення дрібних спорів (European Small Claims Procedure) [143] відбулося за результатами ухвалення Пропозицій щодо відповідного регламенту [165]. У цих Пропозиціях було визначено межу ціни позову, за якою до дрібних спорів відносять транскордонні спори щодо комерційних та цивільних справ, в яких вимога не переходить за 2000 євро. ESCP застосовується з 2009 р. в усіх державах – членах ЄС, за виключенням Данії.

Основною метою впровадження наведених двох спрощених альтернативних національних процедур розгляду справ – забезпечення у всіх країнах Європи максимально швидкого та доступного цивільного правосуддя у справах. Наведені процедури містять однакові положення у всіх державах-членах та у всіх процесуальних діях від старту процедури до реалізації рішення суду та розроблені зумисно з метою створення рівних можливостей у кожної сторони для викладу своєї позиції в суді. Суддя застосовує принцип справедливого судового розгляду у своїх рішеннях незалежно від того, за якими правилами національного судочинства діє суд [51, с. 182].

Важливе значення має також письмова форма проведення процедур ЕОР і ESCP. Усне слухання часто необхідне для розгляду і вирішення спору, оскільки це може допомогти як суду, так і сторонам дізнатися фактичні обставини справи. Однак практика свідчить, що усна форма розгляду спорів у транскордонних справах є неефективною, оскільки вона значно збільшує судові витрати й призводить до затримок судового розгляду, потребує численних поїздок, забезпечення професійного перекладу та надання юридичної допомоги.

Рішення судів, які були ухвалені відповідно до цих процедур, визнаються і підлягають виконанню в інших державах-членах без необхідності декларації про приведення до виконання або інших додаткових процедур.

К. Крамер та Ш. Какіючі у своїй доповіді на XV Всесвітньому конгресі IAPL слушно зауважують, що ефективний судовий захист приведе до значної економії державних витрат на судову систему, зменшуючи навантаження на суддів, працівників апарату суду, не знижуючи при цьому високого рівня здійснення правосуддя [154].

Звернення за захистом за спрощеною процедурою має обмежуватися тільки винятковими випадками, в яких не може бути видано судовий наказ.

Так, у порядку ЕОР та ЕССР не можуть розглядатися справи визначеного характеру, які наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Справи, які не можуть розглядатися у порядку ЕОР та ЕССР

| Справи, які не можуть розглядатися у порядку | |
|--|---|
| European Order for Payment Procedure | European Small Claims Procedure |
| 1) справи, пов'язані з митними або адміністративними вимогами, за участі держави; | 1) справи з приводу статусу або правоздатності фізичних осіб, режиму майнових відносин подружжя, аліментних зобов'язань, спадкування; |
| 2) справи, що впливають із майнових відносин подружжя; | 2) справи щодо нерухомого майна, за винятком грошових вимог; |
| 3) банкрутство або питання, пов'язані з припиненням діяльності неплатоспроможних осіб; | 3) трудові спори і справи щодо соціального забезпечення; |
| 4) справи про соціальний захист; | 4) арбітраж; |
| 5) вимоги з позадоговірних зобов'язань тощо. | 5) банкрутство; |
| | 6) порушення недоторканності приватного життя і прав, пов'язаних з особистістю |

Джерело: складено автором відповідно до [143].

Передусім, варто зауважити, що ЕОР – це процедура, яка належить до виключно письмових. Поетапно процедура розгляду заяв ЕОР включає декілька поступових процесуальних дій заявника та суду, які можна об'єднати в такі стадії: відкриття провадження у справі та розгляд і вирішення справи [51, с. 189].

Отже, процедура ЕОР як механізм захисту прав споживачів може застосовуватися при позові фізичної особи до постачальника товарів, робіт чи послуг у випадку необхідності отримання боргу від останнього.

Процедура ESCP стала невід'ємною частиною єдиної системи цивільного процесу ЄС і регулює порядок судового розгляду дрібних цивільних і комерційних спорів, що мають транскордонний характер та ціна яких не перевищує 2000 євро. Ураховуючи ефективність запровадженої процедури, Постановою Європейського Парламенту та Ради ЄС № № 1896/2006 від 12.12.2006 р. було запропоновано збільшити межу визначення дрібних спорів до 10 000 євро, що складає близько половини комерційних спорів, що розглядаються судами в ЄС [126].

Характеризуючи встановлений Регламентом № 861/2007 порядок, перш за все потрібно відмітити, що процедура ESCP є альтернативою національним процедурам розв'язання таких спорів. Хоча варто застерегти, що українському цивільному процесуальному законодавству такі механізми вирішення спорів не відомі, до того ж вони існують не в усіх державах – членах ЄС.

У Green Papers EOP/ESCP доволі обґрунтовано відзначається, що відсутність такої спрощеної раціональної процедури, яка відповідає ціні позову, є причиною ситуацій, коли розгляд справи супроводжується істотними неспіврозмірними витратами, і це є особливо серйозною проблемою під час розгляду транскордонних спорів, які тягнуть за собою додаткові витрати на послуги двох адвокатів, переклад, переїзд тощо [147].

Запроваджена у Регламенті № 861/2007 процедура ESCP стала квінтесенцією існуючих правил спрощеного розгляду дрібних спорів. Характеризуючи сутність та зміст запровадженої процедури ESCP, слід, передусім, підкреслити її транскордонний характер, що визначається, знову ж таки, за суб'єктною ознакою. Дрібні спори в порядку ESCP розглядаються за загальним положенням компетентним судом іншої держави – члена ЄС, ніж один з учасників справи. Отже, ESCP застосовується до транскордонних спорів, коли принаймні одна зі сторін не проживає або зазвичай не проживає в державі-члені суду, де подано позов [143].

У Регламенті № 861/2007 запроваджується спрощений порядок вирішення дрібних спорів, який застосовується в цивільних і комерційних справах незалежно

від характеру суду або трибуналу. Однак водночас визначено низку справ, у яких застосування такої спрощеної процедури не дозволяється (див. табл. 2.1).

Важливе значення має характер спору, який може розглядатися в порядку процедури ESCP. У Регламенті № 861/2007 закріплено положення, за яким процедура застосовується в цивільних і комерційних справах, які містять грошову або негрошову вимогу, що істотно відрізняє її від процедури EOP, яка застосовується тільки до грошових вимог [51, с. 202].

Слід наголосити, що, оскільки негрошові вимоги можуть бути предметом позову за ESCP, позивач може вимагати запобігти правопорушенню, наприклад пошкодженню майна, або забезпечити належне виконання зобов'язань, таких як доставка товарів, при цьому визначивши грошовий еквівалент своєї вимоги, який підпадає під рамки процедури ESCP.

Що стосується споживчих спорів, то з'ясувалося, що більшість таких транскордонних вимог (71 %) не сягає 2000 євро, але відповідні результати консультацій із громадськістю засвідчують, що 66 % респондентів підтримують збільшення такої ціни позову до 10 000 євро, що істотно поліпшило б доступ до правосуддя для споживачів, оскільки близько 50 % судових справ розглядаються за позовами на суму від 2000 до 10 000 євро [126]. Такі зміни відіграють значну роль у вдосконаленні системи судового захисту прав, оскільки дають можливість визначити прийнятні рамки витрат для розгляду справи, адже неодноразово суди розглядають справи на незначні суми, але вони мають високу значимість для заявника, а також загалом для забезпечення ідеї доступності судового захисту. Але насамперед варто забезпечити гарантії справедливого судового розгляду, які не можуть бути обмежені навіть у спрощеному провадженні.

Характеризуючи встановлений порядок розгляду дрібних спорів, слід відзначити його стадійність (рис. 2.2).

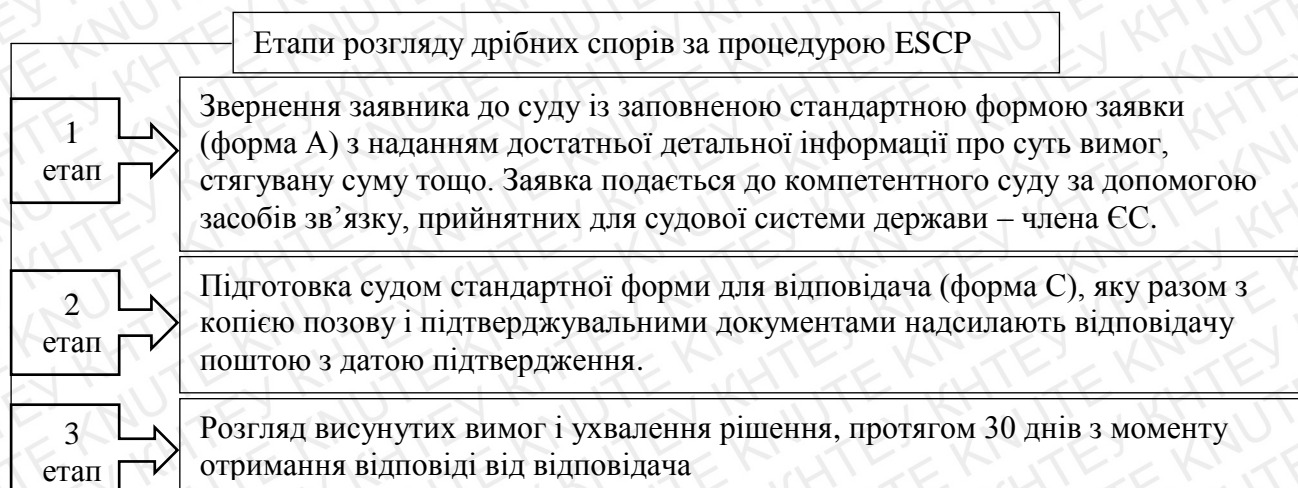


Рис. 2.2. Стадії розгляду дрібних спорів за процедурою ESCP

Джерело: складено автором відповідно до [143]

Перший етап передбачає звернення заявника до суду із заповненою заявою стандартної форми. Суд визначає відповідність вимог і відкриває процедуру ESCP.

Суд, отримавши заявку, інформує заявника, у випадку виходу вимоги за рамки Регламенту № 861/2007. Якщо вимога не може бути розглянута за положеннями, Регламенту, суд зобов'язаний скористатися правилами чинного національного процесуального законодавства власної країни.

У випадку надання заявником недостатньої інформації, суд має право надіслати йому форму «В» з проханням про її надання. Позов може бути відхиленим, за умови не виправлення зауважень позивачем у встановлений термін або якщо позов є відверто необґрунтованим або неприйнятним.

Після отримання судом правильно заповненої форми заявки, розпочинається другий етап процедури – суд підготовлює стандартну форму для відповідача (форма «С»). Відповідач має право на заперечення впродовж 30 днів з дати отримання ним документів, а його відповідь надсилається заявнику судом впродовж 14 днів з миті її одержання.

Зустрічний позов, поданий відповідачем за допомогою форми «А», подається до позивача аналогічно, як початковий позов було подано до відповідача. Якщо сума зустрічного позову перевищує 2000 євро або сума обох

позовів більша, ніж визначена сума, справа буде розглядатися за відповідним процесуальним законодавством держави – члена компетентного суду, а не згідно з порядком ESCP.

Разом з цим слід відзначити, що заяву слід подавати на мові чи на одній з мов суду і суд може забажати перекладу документа, який надійшов іншою мовою, якщо цей документ потрібний для прийняття рішення. У разі відмови сторони прийняти документ, оскільки він викладений незрозумілою для неї мовою, або іншою мовою, ніж одна з офіційних мов держави-члена ЄС, суд має повідомити про це іншу сторону, щоб остання надала перекладений варіант документу.

На третьому етапі процедури розглядаються висунуті вимоги та ухвалюється рішення [143]. У випадку необхідності або на вимогу однієї із сторін, суд має право призначити та провести усне слухання справи. Таке клопотання може бути відхилене, коли усне засідання у справі, очевидно, не є потрібним для належного судового розгляду і його можна провести з використанням відеоконференції або інших засобів зв'язку.

Рішення у справі повинне бути ухваленим впродовж 30-денного строку з дня отримання відповіді від відповідача (або позивача, за умови наявності зустрічного позову). Однак, суд має право звернутися за додатковою інформацією або для отримання доказів у справі чи викликати сторони для усного слухання справи. Суд ухвалює своє рішення протягом 30 днів з моменту отримання необхідної інформації або проведення слухання у справі. Але хоч сторони і не нададуть своєчасної відповіді, суд все ж таки мусить прийняти рішення.

Судові витрати несе сторона, яка програла, однак суд не повинен покладати на неї обов'язок сплачувати їх, якщо вони не відповідали реальним та необхідним витратам у справі.

Рішення визнаються й виконуються в будь-якій державі-члені ЄС, а їх суть не може бути переглянута в країні виконання. На прохання однієї зі сторін суд, без будь-яких додаткових витрат, публікує спеціальний сертифікат рішення суду, застосовуючи документ визначеного змісту (форма «D»). Така дія відіграє неабияку роль у процесі захисту прав споживачів, друк даного сертифіката

здійснюється відповідно до вимог установчих договорів та програм, які декларують необхідність наступного створення загального простору руху судових рішень у рамках ЄС.

Виконання судового рішення регулюється законодавством держави, в якій втілюватимуться його правові наслідки. Але суд у державі-члені виконання може, на прохання відповідача, відмовити в задоволенні відповідної заяви, якщо рішення суперечить іншому рішенню суду, яке раніше було ухвалено судом між тими ж сторонами, з того самого предмета або якщо рішення було раніше ухвалено в державі виконання і відповідає умовам, необхідним для його визнання [143].

Наразі на сайті European e-Justice, Small Claims forms загальнодоступні всі потрібні форми для відповідних заяв [144]. Це форма «А» — заява із вимогою, форма «В» — запит суду про доповнення заяви, форма «С» — заперечення, форма «D» — сертифікат відповідного судового рішення, ухваленого за результатами розгляду дрібного спору.

Спрощеність та ефективність процедури ESCP досягається за рахунок застосування судами сучасних засобів інформаційного та комунікаційного зв'язку. Результати консультацій із громадськістю засвідчують, що 63 % респондентів вважають за корисне збільшити використання електронних засобів під час розгляду справ, а 71 % підтримують ідею оснащення судів системами відеоконференцій та іншими електронними засобами зв'язку [126]. Подальше запровадження засобів електронного зв'язку, використання відеоконференцій та інших комунікаційних технологій дозволить заощадити кошти і час, значно сприятиме спрощенню й доступності судового розгляду транскордонних спорів [51, с. 207].

Підсумовуючи, загальноєвропейський порядок вирішення дрібних спорів можна визначити як урегульоване положеннями європейського права провадження з розгляду і вирішення цивільних і комерційних справ транскордонного характеру, якщо загальна вартість вимог не перевищує

встановленої законом межі, ухвалені рішення не вимагає додаткових процедур визнання та може бути виконане в будь-якій державі – члені ЄС.

З 15 лютого 2016 року Європейська Комісія створила портал для онлайн-вирішення спорів (Online Dispute Resolution, ODR) для клієнтів із ЄС. Для цього потрібно надіслати скаргу на веб-порталі ODR за таким посиланням: <https://ec.europa.eu/> [145].

Портал ODR Євросоюзу – це ініціатива Європейської Комісії зі створення платформи, яка надає клієнтам із ЄС можливість вирішувати спори, не звертаючись до суду.

Ціль платформи ODR ЄС полягає в тому, щоб допомогти споживачам та онлайн-продавцям вирішити свої договірні спори щодо покупки товарів та послуг поза судом, за низькою ціною, простим та швидким способом. Це дозволяє споживачам представити на розгляд свої справи онлайн на будь-якій з 23 офіційних мов Європейського Союзу (Додаток А даного дослідження). Держави-члени повинні створити національний контактний пункт для надання допомоги користувачам платформи ODR. Перелік цих національних контактних пунктів розміщений на платформі ODR.

Це відбувається наступним чином. Споживач заповнює електронну форму скарги, яка в подальшому направляється відповідному онлайн-продавцю, який пропонує установу (Alternative Dispute Resolution, ADR) споживачу. Після того, як споживач і онлайн-продавець домовляються про установу ADR, яка вирішить їх спір, платформа ODR автоматично передає скаргу даній установі. Уповноважена особа ADR обробляє випадок повністю онлайн і надає результат протягом 90 днів.

Компаніям, створеним в ЄС, які продають товари або послуги для споживачів в мережі Інтернет, необхідно дотримуватися законодавства ADR / ODR. Онлайн-продавці, які здійснюють продаж в мережі Інтернет, зобов'язані використовувати ADR і при цьому повинні інформувати споживачів про можливість вирішення спорів такою установою ADR. Вони повинні робити це на своїх веб-сайтах шляхом надання посилання: [145]: <http://ec.europa.eu/odr> з їх сайту на платформу ODR. Для вказівки на ODR платформу трейдери також

можуть використовувати інтерактивні веб-банери (http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm), які доступні на різних мовах ЄС.

Впровадження в практику нового способу вирішення спорів сьогодні участю громадян-споживачів у ЄС – онлайн вирішення спорів на спеціальному веб-сайті платформи ODR – заслуговує найпильнішої уваги і вивчення, оскільки відкриває нові можливості електронного правосуддя.

Таким чином, в зв'язку зі зростаючою кількістю спорів щодо надання та отримання інтернет-послуг вважаю найбільш перспективними шляхами вирішення цієї проблеми в Україні: а) впровадження інституту онлайн-вирішення спорів - ОДР, з належним чином регламентованою ODR платформою; б) виділення і законодавче закріплення певної категорії справ, які підлягають розгляду шляхом електронного вирішення спорів; в) імплементація вже існуючого законодавства і практики Європейського Союзу в правову сферу регулювання цих відносин в Україні.

2.3. Досвід вирішення спорів за участю споживачів в країнах ЄС з використанням новітніх технологій

Вирішення спорів за участю споживачів в Євросоюзі частіше здійснюється з використанням технологій онлайн, що нерозривно пов'язано з використанням комп'ютеризованих алгоритмів і документацією даних. Саме це сприяє виникненню потужності, яка дає можливість вирішувати велику кількість спорів, за відносно невеликий проміжок часу, що в цілому являється неможливим для фізичного приміщення суду з використанням людського ресурсу для обробки і вирішення скарг і спорів.

Окрім цього, якщо раніше технології онлайн вирішення спорів використовувались виключно для вирішення конфліктів, які виникають в Інтернеті, то тенденції останнього десятиліття свідчать про те, що за допомогою ODR можна вирішувати так звані «офлайн суперечки», тобто спори які

виникають поза межами Інтернету. Наприклад, французька ODR платформа Demander Justice вирішує спори, які виникають не тільки в електронній комерції з приводу онлайн покупок, але і трудові, сімейні, фінансові та корпоративні спори.

Згідно з даними європейської організації ODReurope станом на 1 січня 2017 року в світі налічується близько 68 ODR платформ [116].

Зміна концепції існування онлайн вирішення спорів як суспільноправового явища в ЄС, сприяла використанню технологій ODR не тільки приватними комерційними організаціями, але і державними органами. Наприклад, в Британській Колумбії функціонує ODR платформа та одночасно онлайн суд – Civil Resolution Tribunal [124].

Civil Resolution Tribunal – перший третейський онлайн суд Канади, який займається вирішенням житлових суперечок, суперечок між сусідами і суперечок з претензіями на незначні суми [124]. Третейський суд онлайн допомагає людям швидко і доступно вирішувати свої суперечки, а також заохочує до співпраці своїм особливим підходом до вирішення суперечок.

З 2015 року процеси онлайн вирішення спорів знайшли своє врегулювання в нормативно-правових актах ООН, Ради ЄС, та застосування ODR в різних судових системах в усьому світі [62, с. 19].

Потрібно зазначити, що до офіційного запровадження ODR платформи в ЄС, в інших країнах світу вже успішно існували та розвивались інші платформи з онлайн вирішення спорів, які з часом почали поширюватись не тільки на ринок електронної комерції, але і на інші ринки.

Youstice є окремою ODR платформою, призначеною вирішувати скарги споживачів і полегшувати здійснення покупок через Інтернет [175]. Сфера поширення цього сервісу значна: спори в роздрібній торгівлі, з транспортних перевезень, трудові спори, азартні ігри через Інтернет та інші. Сервіс дає компаніям можливість ефективно взаємодіяти зі споживачами і розглядати їх скарги протягом лічених хвилин. Компанії і споживачі мають можливість безпосередньо вести переговори і вирішувати спірні питання в декілька кліків.

У Нідерландах з 2007 року застосовується онлайн-платформа «Дорожня карта правосуддя» (Rechtwijzer) [166].

Rechtwijzer – онлайн спосіб вирішення спорів, розроблений Радою правової допомоги Нідерландів в рамках державного-приватного партнерства. Rechtwijzer являється першою ODR платформою, яку вдалося адаптувати до сімейних спорів, майнових, аліментних суперечок, спорів що стосуються оренди, купівлі/продажу та ін. Щороку близько 700 розлучень оформляється за допомогою Rechtwijzer, платформа розширює своє застосування також і для вирішення трудових спорів. Платформа використовує алгоритми пошуку можливих домовленостей і пропонує рішення. Але якщо домовитися не вдається, сторони можуть звернутися до медіатора. У разі недосягнення домовленості через медіацію, можливим є звернення до арбітра за обов'язковим для сторін рішенням, але це відбувається тільки в 5% випадків [166].

Modria – це платформа для надання будь-яким сторонам послуг з онлайн-вирішення суперечок. Ця платформа складається з чотирьох модулів, які представляють чотири стадії онлайн-вирішення суперечок: діагностика проблеми, переговори, медіація та арбітраж. При цьому платформа Modria дозволяє застосовувати ці модулі у вільній послідовності, створюючи свій порядок вирішення спорів [160].

Платформа допомагає автоматично вирішувати найбільш поширені і тривалі спори (наприклад, заборгованість, орендні спори, невеликі претензії і т.д.). Modria здатна обробляти будь-які способи і обсяги справ, від простих справ про заборгованість до складних випадків, наприклад опіки над дітьми.

Demander justice – яка пропонує сторонам інструкції з підготовки позовів та вирішення спорів в режимі онлайн [131]. Дана платформа забезпечує надання послуг з онлайн вирішення спорів, покликана сприяти доступу до правосуддя всіх громадян, яким часто не вистачає наполегливості у відстоюванні своїх прав, або в яких немає можливості отримати якісну правову допомогу.

Крім того, ODR платформи можуть існувати і на окремих сервісах, таких як PayPal, eBay. Наприклад, PayPal Dispute resolution process, пропонує учасникам

транзакцій в разі виникнення суперечок призупинити транзакцію, поки все не буде дозволено. Якщо Покупець і Продавець не змогли прийти до згоди, спір може перерости в скаргу, і тоді Dispute Resolution Center розглядає і приймає рішення [163].

Всесвітньо відомий сервіс eBay також використовує ODR платформу squaretrade.com, де клієнтам ODR вирішення спорів йде в комплекті при покупці плану гарантії, і робить це в зручній онлайн формі [140].

У США онлайн-вирішення суперечок застосовується в електронній комерції компаніями eBay (157 млн користувачів) і Amazon (244 млн користувачів). Для вирішення спорів онлайн на eBay була розроблена спеціальна програма в формі центру вирішення спорів. Щороку на сайті eBay близько 60 млн суперечок між продавцями вирішуються онлайн, при цьому 90% даних суперечок вирішується спеціальним програмним забезпеченням без втручання людей; 50% суперечок вирішуються за результатами переговорів між продавцем і покупцем; 99,999% суперечок не оскаржуються в суді [141]

Головною метою побудови такої системи вирішення суперечок на eBay була лояльність покупців. Адже якщо в покупців є можливість вирішувати суперечку, вони будуть довіряти даним сайту. Люди, які вирішили суперечку за допомогою центру вирішення спорів, стали більш активними клієнтами eBay, ніж ті, хто ніколи не звертався в даний центр.

На основі позитивного результату роботи центру вирішення спорів eBay можна відзначити такі основні риси онлайн вирішення спорів, як позасудовий порядок – вирішення онлайн-суперечок на eBay не обмежує можливості сторін звертатися до суду, але менше 1% суперечок на eBay розглядаються в суді; це транскордонний, універсальний спосіб вирішення суперечок, так як правові системи країн не розраховані на вирішення суперечок щодо онлайн-покупок між сторонами з різних країн, тому в онлайн спорах складно визначити юрисдикцію, особливо якщо сторони з двох країн купують товар, вироблений у третій; швидкий спосіб вирішення спорів. Максимальний термін для вирішення суперечок на сайті eBay – 12 днів. Зважаючи на те, що клієнти eBay – люди з

будь-якої країни світу, такого терміну вирішення суперечки не зможе досягти жоден суд у світі.

Для прикладу вважаю за необхідне розглянути приклад функціонування Європейських центрів споживачів, створених Європейською комісією.

Людина, яка проживає в будь-якій країні ЄС, може звернутися до Європейського центру споживачів у разі порушення прав споживача. У разі, якщо скарга має юридичну підставу, співробітники центру збирають інформацію і передають юридичній центру країни, де були порушені права споживача. Як правило, намагаються знайти компромісне рішення, яке задовольняє і споживача, і постачальника товарів чи послуг. Більше 60% скарг вирішується на користь споживача.

Щоб споживачі, здійснюючи покупки в інших країнах – членах ЄС, відчували себе так само впевнено, як і у себе вдома, створені спеціальні європейські центри по захисту прав споживачів. Центр пропонує споживачам повний спектр послуг: інформацію про права споживачів в країнах - членах ЄС, консультації щодо того, як поводитися в зв'язку з виниклими при здійсненні транскордонних покупок проблемами, при необхідності – розгляд конкретних скарг або посередництво у відносинах з належними установами в будь-якій країні - члені ЄС і т. д. Всі послуги споживачам надаються безкоштовно. Наприклад, інтернет-сайт Європейського центру споживачів в Литві – www.ess.lt, в Польщі – www.konsument.gov.pl.

В Європейський центр по захисту прав споживача конкретної країни можуть звернутися як споживачі – громадяни даної країни – члена ЄС, у яких є питання або проблеми в зв'язку з покупками, здійсненими в інших країнах – членах Євросоюзу, включаючи питання про права авіапасажирів і покупки через Інтернет або по каталогу; а також споживачі з інших країн Євросоюзу, яким потрібна порада або у яких виникли проблеми з придбаними в даній країні товарами / послугами, включаючи покупки через Інтернет або по каталогу.

Дуже часто споживачі звертаються з питаннями з приводу покупки через Інтернет, прав авіапасажирів, скарг у зв'язку з послугами, наданими в сфері

туризму, відпочинку. Останнім часом відзначається зростання кількості претензій з приводу порядку оренди автомобілів за кордоном [77].

Якщо споживач стикається з проблемами (наприклад, у зв'язку з поверненням грошей, ремонтом або заміною товару, на що споживач має право відповідно до законодавства ЄС) і не може дійти згоди з комерсантом з іншої країни ЄС, європейський центр споживачів може втрутитися в суперечку від імені споживача.

У випадках, які стосуються прав авіапасажирів (наприклад, отримання допомоги, якщо «застрягли» в аеропорту), центри тісно співпрацюють з установами, які реалізують права пасажирів згідно з правилами ЄС, з тим, щоб допомогти споживачам повернути гроші і отримати компенсацію, на яку мають право. Наприклад, центр може надати допомогу споживачам в зверненні до авіаліній або ж подати скаргу до відповідної установи. Центр також може допомогти споживачам порадою щодо можливого вирішення справи в позасудовому порядку.

Чимало питань виникає і в зв'язку з придбанням автомобілів за кордоном, зокрема з питань сплати податку. Через незнання особливостей податкового законодавства виникають спірні ситуації. Які звертаються до Європейського центру по захисту прав споживачів раз'яснюється порядок сплати податку.

Крім того, центр проводить консультації, інформаційні кампанії. Організовується робота інформаційних «наметів» Європейського центру захисту прав споживачів під час різних масових заходів, в тому числі в регіонах різних країн.

Як приклад, наведемо досвід Литви в сфері захисту прав споживачів в порівнянні з іншими європейськими країнами.

Споживчі права в Литві знаходяться на досить високому рівні. Так, наприклад, в країні досить ліберальне законодавство в питаннях повернення куплених речей. У сезони масових знижок жителі Литви все активніше розцінюють можливість робити покупки за кордоном. Щоб уникнути неприємних ситуацій і негативних емоцій в процесі покупок ECC-NET узагальнила

інформацію про права відмови в країнах ЄС при купівлі товарів в постійних місцях торгівлі.

Діючими в цей час в ЄС нормативними актами передбачено, що споживач має право повернути товар в магазин тільки в тому випадку, якщо товар не відповідає умовам договору (має виробничі дефекти). Якщо ж товар куплений безпосередньо в торговому місці, закон не зобов'язує магазин прийняти товар назад, якщо споживач не задоволений товаром внаслідок яких-небудь чисто особистих причин (наприклад, розміром або кольором товару і т. п.). Надання таких прав – це внутрішня політика або «добра воля» кожного магазину. У більшості країн ЄС магазини таке право відмови від покупки пропонують споживачам в якості додаткового сервісу [77].

Зараз в Литві термін реалізації такого права регулюється нормативними актами і становить 14 днів, протягом яких споживач має повне право повернути товар в магазин навіть в тому випадку, якщо він куплений без дефектів. При цьому закон передбачає ряд обмежень і визначає групи товарів, на які право відмови не поширюється.

Право ЄС щодо захисту прав споживачів також передбачає, що у споживачів є не тільки права, але й обов'язки. Якщо виникла спірна ситуація, треба спробувати вирішити конфлікт на місці з продавцем товару або послуги. Якщо не вдається цього зробити, споживач повинен зібрати якомога більше інформації, зберегти чек на покупку товару, зробити фото. Так, наприклад, при покупці через Інтернет доцільно фіксувати кожен крок, навіть сфотографувати інтернет-сторінку.

Щоб покупки, зроблені за кордоном, доставляли радість, слід пам'ятати про деякі речі: завжди зберігати чек на покупку, так як він є документом, що свідчить про договірні зобов'язання між покупцем і продавцем. Необхідно звернути увагу на те, чи надає виробник гарантію європейського масштабу. Тільки в такому випадку, при необхідності, ремонт товару може бути проведений у дилера даного підприємства в країні проживання покупця [Права потребителів по-європейски].

Перш ніж придбати товар, який сподобався в глобальній мережі, рекомендується переконатися в надійності майбутньої угоди.

Необхідно пам'ятати, що на веб-сайті інтернет-магазину повинні бути: назва компанії, місцезнаходження, адреса електронної пошти та номер телефону, куди можна звернутися у разі проблем; умови повернення товару та гарантійні умови; термін доставки товару і умови повернення невідповідного товару; також має бути вказано, хто несе витрати по поверненню [77].

Чимало питань виникає у зв'язку з транспортними перевезеннями, в тому числі з авіаперевезеннями. Якщо споживач збирається надалі подати в суд або писати скаргу, необхідно заручитися у представника авіакомпанії або аеропорту документом, що підтверджує факт затримки рейсу. Зазвичай це авіаквиток із завіреною штампом-відміткою.

РОЗДІЛ 3. Імплементация правової практики вирішення спорів за участю споживачів ЄС в правову сферу захисту прав споживачів в Україні

3.1. Особливості правового регулювання захисту прав споживачів в Україні відносно правового забезпечення в ЄС

У всіх високорозвинених державах та країнах, що розвиваються, питання захисту прав споживачів відіграють основоположні ролі в правовій сфері.

На сьогодні проблеми прав громадянина, включаючи права у споживчій сфері, характеризуються надзвичайною актуальністю, адже наближення України до вступу в ЄС вимагає використовувати на практиці європейські стандарти якості продукції та створювати передумови для реалізації права кожного громадянина на гідний рівень отримуваних послуг та споживаної продукції.

Порівняно з ЄС, в Україні недостатньо реалізовані права споживача на одержання потрібної йому правдивої інформації про роботи, товари, послуги, аналогічно правам споживачів бути почутими, захищеними та отримати компенсацію збитків за заподіяну шкоду. В Україні недостатній рівень залученості громадських організацій та спілок до захисту прав споживачів. Хоча, на сучасному етапі історичного розвитку, споживчі громадські організації відіграють значну роль в питаннях популяризації споживчих знань у суспільстві, захисті населення від несумлінних виробників і монополістів, розв'язанні проблем безпечного виробництва та взаємодії людини і навколишнього середовища, а також пропаганді ідей раціонального споживання.

Ю. Плахтій та Р. Байцар виділяють такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів [74, с. 88]:

- недосконале законодавство;
- недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база;
- недостатнє навчання споживачів;
- непоінформованість споживачів стосовно власних прав;

- пасивність у процесах реалізації прав та інтересів споживачів як центральних та місцевих органів влади, так і органів місцевого самоврядування;
- корупційність органів влади;
- недовіра та розчарування громадян.

Незважаючи на вказані перешкоди та труднощі, в Україні намагаються створити ефективну систему захисту прав споживачів. Це засвідчує співпраця держави у цій галузі з ЄС, Організацією Об'єднаних Націй тощо.

Починаючи з 90-х років, розвиток ринкових відносин в Україні висунув вимоги щодо створення дієвих механізмів захисту прав і законних інтересів громадян-споживачів. Реалізація державної споживчої політики неможлива без належного нормативно-правового забезпечення. На сучасному етапі в Україні поглиблюється та вдосконалюється законодавча база в сфері захисту прав споживачів, її розвиток схематично доцільно розділити на три етапи (рис. 3.1).

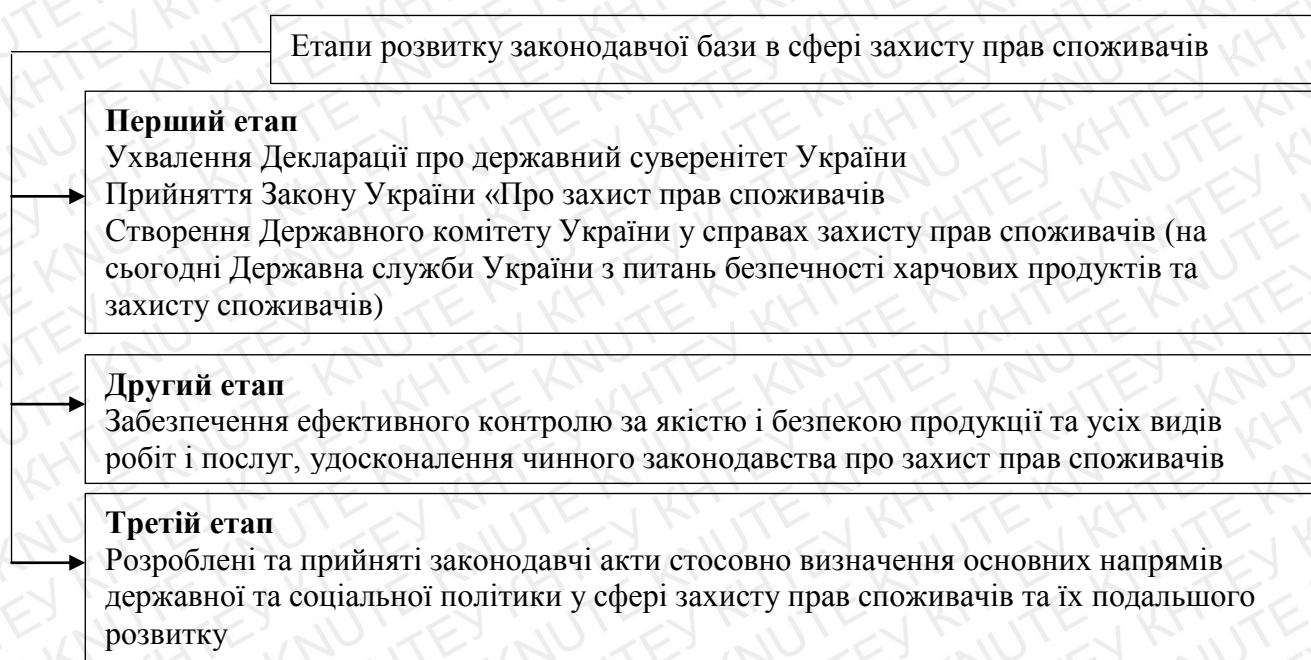


Рис. 3.1. Етапи розвитку українського законодавства щодо захисту прав споживачів

Джерело: [74, с. 89]

Початок першого етапу створення українського законодавства про захист прав споживачів співпав з підписанням Верховною Радою УРСР 16.07.1990 р.

Декларації про державний суверенітет України, якою закладені фундаментальні принципи побудови незалежної України, її правової та соціально-економічної системи. 12.05.1991 р. Україна однією з перших поміж колишніх республік СРСР ухвалила Закон України № 1023-ХІІ «Про захист прав споживачів» [30].

01.06.1992 р. Кабінетом Міністрів України затверджена Постанова «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів», згідно якої Державна інспекція України по захисту прав споживачів при Кабінеті Міністрів України перейменована на Державний комітет України у справах захисту прав споживачів. З 2011 р. органом виконавчої влади, на який покладена функція реалізації державної політики у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів стала Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів (Держспоживінспекція України – Указ Президента України № 465/2011 р. від 13.04.2011 р.) [104]. Але Постановою Кабінету Міністрів України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» № 442 від 10.09.2014 р. було прийнято рішення утворити «...Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів, реорганізувавши шляхом перетворення в Державну ветеринарну та фітосанітарну службу і приєднавши до Служби, що утворюється, Державну інспекцію з питань захисту прав споживачів і Державну санітарно-епідеміологічну службу».

Початок другого етапу розвитку споживчого законодавства віднесений до дати прийняття 28.06.1996 р. Основного Закону – Конституції України [56]. З цього дня права споживача характеризуються як одні з основних прав людини та гарантуються Конституцією України. Так, в статті 42 Конституції України проголошено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [56]. Держава покладає на себе обов'язок установлювати для виробників певні вимоги стосовно якості товарів та зобов'язати виробників, продавців та постачальників надавати громадянам усю інформацію щодо властивостей пропонованого споживачам товару. Це забезпечується прийняттям

певних законів, а також створенням спеціальних органів з контролю за якістю продукції та захисту прав потерпілих тощо.

Останніми роками в Україні прослідковується тенденція посилення захисту прав споживачів, наближення рівня такого захисту до вимог ЄС, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції та усіх видів робіт і послуг, вдосконалення діючого законодавства про захист прав споживачів. На початку третього тисячоліття в Україні розпочався та продовжує діяти третій етап розвитку законодавства про захист прав споживачів.

Вагомим фактором розвитку правової системи України вважаю участь нашої держави в конвенціях Ради Європи, які визначають спільні для даної організації та ЄС стандарти. Порівняння української законодавчої бази у сфері забезпечення прав споживачів з міжнародно-правовими актами та документами, такими як Хартія захисту споживачів (1973), Єдиний європейський акт (1986), Маастрихтський договір (1992) та деякими чинними директивами ЄС, дозволяє дійти висновку, що першорядні норми споживчого права України значною мірою узгоджені з цими стандартами.

Поза увагою українського законодавства залишились деякі суттєві елементи законодавства ЄС з питань захисту прав споживачів. Зокрема, формулювання поняття «споживач» є вузьким, ніж у законодавстві ЄС. Так, згідно з пунктом 22 ст.1 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач – це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [30]. Директивою 2011/83/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 25.10.2011 р. про права споживачів, «споживач» визначений як будь-яка фізична особа, яка діє в рамках договорів, що охоплюються цією Директивою, в цілях, відмінних від її торгової, комерційної, ремісницької чи професійної діяльності

Порівняно з нормами ЄС занижені вимоги до укладання договорів поза офісними та торговельними приміщеннями, укладання договорів на відстані. Негативним вважаю те, що на сьогодні не введено поняття дефектної продукції в

законі «Про захист прав споживачів», звужено коло суб'єктів відповідальності за неякісну продукцію. Так, в Листі Міністерства юстиції України «Щодо надання роз'яснення стосовно товару, який вважається дефектним» № Г-8857-19 від 18.04.2006 р. зазначено, що до дефектної продукції можна віднести зіпсований або ушкоджений товар, використання якого неможливе чи недопустиме відповідно до його цільового призначення, або товар, що не відповідає вимогам, які пред'являються до нього [59]. Водночас зазначено, що згідно зі статтею 6 Директиви Ради ЄС від 25 липня 1985 року № 85/374/ЄЕС щодо відповідності законів, положень та адміністративних постанов країн-членів щодо відповідальності за дефектну продукцію, товар є дефектним, коли він не забезпечує безпеку, на яку сподівається людина, враховуючи обставини, включаючи: презентацію товару; способи використання товару, для якого призначений товар; час, коли товар було введено в обіг [16]. Товар не повинен вважатися дефектним через те, що кращий продукт введено в обіг [59].

Згідно зі змістом частини 1 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі, що перебувають на території нашої держави (не тільки громадяни України, а й інших країн), придбаючи, замовляючи чи використовуючи товари (роботи, послуги) мають право на [30]:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, своєчасну та достовірну інформацію щодо продукції, її кількості, якості, асортименту, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) компенсацію матеріальної і моральної шкоди, що завдана внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів для захисту порушених прав;
- 7) створення громадських об'єднань споживачів (громадських організацій).

Аналогічні права споживачів закріплені в статті 39 Господарського кодексу України [10].

В Додатку Б даного дослідження наведено основні права споживачів, стосовно яких неодноразово виникали непорозуміння в Україні та які мають бути донесені до споживачів.

Відповідно до змісту частини 1 статті 24 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі мають право на об'єднання у громадські організації (об'єднання) з метою захисту своїх законних прав та інтересів. Такі організації здійснюють діяльність відповідно до Закону України «Про громадські об'єднання». Права громадських організацій споживачів визначаються у ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно з пунктом 9 частини 1 статті 25 цього Закону, організації споживачів володіють правом звернення до суду з позовом про визнання дій продавців, виробників (підприємств, що виконують їх функції), виконавців незаконними щодо невизначеного кола споживачів та подальшого припинення цих дій.

В Україні законодавчо-правова база консюмеризму (тобто руху споживачів на захист своїх прав та інтересів) зараз нараховує понад 40 законів та підзаконних нормативних актів. Загальні засади забезпечення права споживачів на якість та безпечність продукції встановлюється процедурами стандартизації, сертифікації, що передбачена Законами України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» № 124-VII від 15.01.2015 р. та «Про стандартизацію» № 1315-VII від 05.06.2014 р., які визначають обов'язок виробників та продавців товарів і послуг пропонувати та надавати лише товари та послуги чи застосовувати процеси чи вводити в обіг продукцію вітчизняного або іноземного походження, які є безпечними для життя та здоров'я людини, для тварин, рослин, забезпечують захист національної безпеки, охорону довкілля та природних ресурсів, запобігання недобросовісній конкуренції.

Вітчизняне законодавство щодо захисту прав та інтересів споживачів включає також й інші законодавчі та підзаконні акти, серед яких Закони України «Про рекламу» № 270/96-ВР від 03.07.1996 р., «Про інформацію» № 2657-XII від

02.10.1992 р., «Про освіту» № 2145-VIII від 05.09.2017 р., «Про споживче кредитування» № 1734-VIII від 15.11.2016, «Про ринок природного газу» № 329-VIII від 09.04.2015 р., «Про теплопостачання» № 2633-IV від 02.06.2005 р., «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення» № 2918-III від 10.01.2002 р., «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» № 2479-VI від 09.07.2010 р., «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» № 771/97-ВР від 23.12.1997 р., «Про транспорт» № 232/94-ВР від 10.11.1994 р., «Про телекомунікації» № 1280-IV від 18.11.2003 р., «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» № 4004-XII від 24.02.1994 р., Розпорядження Кабінету Міністрів України № 217 від 29.03.2017 р. «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» та № 983 від 27.12.2017 р. «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року»; положення про «Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами», «Правила торгівлі на ринках», «Правила торгівлі у розстрочку фізичними особами», «Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами» тощо.

Потрібно зазначити, що пунктом 4 статті 39 Господарського кодексу України зазначено, якщо чинним міжнародним договором, згоду на обов'язковість якого надано Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що є в законодавстві України про захист прав споживачів, то застосовуються правила міжнародного договору [10].

В Україні діють також певні європейські директиви в рамках міжнародних угод, підписаних нашою країною, які доповнюють вітчизняне законодавство на захист прав та інтересів споживачів нормами, визнаними у світовій та європейській спільноті.

Так, інститут позову про захист невизначеного кола споживачів, закріплений у статті 25 Закону України «Про захист прав споживачів», має багато спільного з ключовим елементом Директиви 2009/22/ЄС, а саме правом організацій споживачів звертатися з позовами до суду з метою захисту

колективних інтересів споживачів та припинення чи заборони відповідних порушень. Проте багато аспектів Директиви не є врахованими в українському законодавстві, в тому числі: процедурні питання; кваліфікаційні вимоги до установ, що мають право звертатися до суду; транскордонні питання тощо.

Незважаючи на те, що Директива 2009/22/ЄС не зазначена в Додатку XXXIX до Глави 20 Угоди про асоціацію, при наближенні українського законодавства до стандартів ЄС у сфері захисту прав споживачів доцільним є врахування її положень замість положень Директиви 98/27/ЄС, що втратила чинність.

Вважаю надзвичайно важливим в сфері правового регулювання захисту прав споживачів схвалення Розпорядженням Кабінету міністрів України № 217-р від 29 березня 2017 р. Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [89], в якій визначені: проблема, яка потребує розв'язання; мета і строки реалізації цієї Концепції; шляхи і способи розв'язання проблеми; очікувані результати; обсяг фінансових, матеріально-технічних, трудових ресурсів.

Відповідно до змісту Концепції, система захисту прав споживачів у європейських країнах посідає одне із провідних місць у процесі формування економічної та соціальної політики. Європейські підходи до стимулювання громадянської активності споживачів та залучення незалежних споживчих організацій постійно перебувають у центрі уваги Європейської Комісії та урядів країн ЄС. Обізнані, поінформовані і наділені реальними правами споживачі є двигуном економічних змін, їх вибір стимулює впровадження інновацій та розвиток економіки [89]. Метою реалізації споживчої політики ЄС визначено стабільний розвиток внутрішнього ринку ЄС та поточний вплив Європейської Комісії на повсякденне життя громадян ЄС, який здійснюється шляхом забезпечення пріоритетності потреб споживачів. Виходячи з цього, під час розроблення та прийняття законодавчих актів необхідно врахувати такі міжнародні документи з питань захисту прав споживачів, як Керівні принципи

ООН для захисту прав споживачів, Хартія основних прав Європейського Союзу, директиви ЄС з актуальних проблем захисту прав споживачів [89].

Чинне законодавство України передбачає декілька форм захисту прав споживачів, які наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Форми захисту прав споживачів в Україні

| Форми захисту | Характеристика форм захисту прав споживачів |
|--|--|
| Самозахист | Юридичне означення самозахисту міститься у статті 19 Цивільного кодексу, а також у статтях 8 і 9 Закону України «Про захист прав споживачів». Самозахист здійснюється шляхом безпосереднього звернення до продавця або виробника, коли таке звернення стосується безпеки чи якості продукції, або ж повноти чи об'єктивності інформації. Така форма захисту законодавчо передбачена для заміни товарів неналежної якості; йдеться про повернення сплачених коштів за такі товари у випадку, коли заміна товару неможлива, або неможливий гарантійний ремонт товарів протягом визначеного терміну. |
| Захист прав споживачів громадськими організаціями | Стаття 24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає право споживачів створювати громадські організації з метою захисту законних прав. Процедура їх створення та функціонування врегульована Законом України «Про громадські об'єднання». Захист прав споживачів в інтересах суспільства є реалізацією суспільних інтересів щодо забезпечення конституційних прав громадян. Захист суспільних інтересів, зокрема прав споживачів, характеризується проведенням освітньої та аналітичної діяльності, пов'язаної з дотриманням нормативних вимог щодо якості та безпеки продукції та послуг (стаття 25 Закону України «Про захист прав споживачів»). |
| Захист прав споживачів державними організаціями | Такий захист від імені держави забезпечують компетентні державні органи, відповідальні за захист прав споживачів, а також система їх місцевих адміністрацій та управлінь (на даний час – це Держпродспоживслужба). Їх визначено у статті 26 Закону України «Про захист прав споживачів». Перевірки суб'єктів господарської діяльності проводяться тільки за письмовим розпорядженням керівника адміністрації, і можуть бути плановими (не частіше, ніж раз на рік) або позаплановими, що проводяться за заявами споживачів. |
| Захист прав споживачів органами місцевого самоврядування | Стаття 28 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, відповідні відділи виконавчих комітетів органів місцевого самоврядування здійснюють розгляд і реагування на заяви споживачів; аналіз угод між споживачами та виробниками або продавцями; тимчасове призупинення реалізації продукції неналежної якості, інші санкції за порушення споживчого законодавства. Законом передбачено, що органи місцевого самоврядування повинні передавати відповідну інформацію щодо порушень до органів державної влади, відповідальних за захист прав споживачів. |

| | |
|--------------------------------|--|
| Судовий захист прав споживачів | Стаття 22 Закону України «Про захист прав споживачів» містить положення про направлення заяв від споживачів, неурядових організацій або державних органів безпосередньо до господарських судів. Зараз юрисдикція залежить від місця розміщення споживача та відповідача, відповідно до місця придбання товару (територіальна юрисдикція). Найбільшими проблемами у судовому захисті прав споживачів є перевантажені суди, брак спрощених процедур подання позовів споживачами і залежність судів від бізнес-структур і виконавчої влади. Попри це, у судовій практиці є прецеденти рішень на користь споживачів. |
|--------------------------------|--|

Джерело: складено автором відповідно до [30; 55, с. 269-270; 111]

Основною формою захисту прав споживачів в Україні є звернення до суду. Згідно з ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі, які звертаються до суду з метою захисту своїх прав, звільняються від сплати судового збору [4; 96-98]. Проте, у травні 2015 року внесені зміни до Закону України «Про судовий збір», якими споживачі були виключені з пільгової категорії осіб, які могли звертатися до суду без сплати цього збору. Необхідно усунути колізію, що утворилася, шляхом виключення відповідного положення зі статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів». Слід зазначити, що наявність судового збору у споживчих спорах не суперечить вимогам європейського права, причому у країнах-членах ЄС сума судового збору часто залежить від суми позовних вимог.

Згідно з частиною 1 статті 4 Закону України «Про судовий збір», судовий збір сплачується у відповідному розмірі залежно від прожиткового мінімуму для працездатних осіб, встановленого законом на 1 січня календарного року, в якому відповідна заява або скарга подана на судовий розгляд, - у процентному відношенні до ціни позову та у фіксованому розмірі. Станом на 1 січня 2018 р. розмір прожиткового мінімуму для працездатних осіб становить 1762 грн. Так, за подання до суду позовної заяви майнового характеру юридичною особою, ставка судового збору дорівнює 1,5 відсотка ціни позову, але не менше 1 розміру прожиткового мінімуму і не більше 350 прожиткових мінімумів для працездатних осіб. Якщо позов подає фізична особа або фізична особа-підприємець – ставка збору складає 1 відсоток ціни позову, але не менше 0,4 розміру прожиткового мінімуму та не більше 5 розмірів прожиткових мінімумів для працездатних осіб.

Під час задоволення вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. У цьому випадку споживачі за своїм вибором подають позови до суду за місцем свого проживання або за місцезнаходженням відповідача чи за місцем виконання договору. Ще однією досить поширеною формою захисту прав споживачів в Україні є адміністративна процедура, яка передбачає звернення до відповідного компетентного органу державної влади (ст. 26 Закону) чи органу самоврядування (ст. 28 Закону).

Якщо права споживача порушено, а господарюючий суб'єкт відмовляється задовольнити висунуті вимоги, то він може звернутися до спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, які здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів у центральних і місцевих органах виконавчої влади та суб'єктах господарської діяльності, забезпечують державну політику щодо захисту прав споживачів. Споживач може звернутися до цих органів із скаргою безпосередньо або направивши її поштою, виклавши суть справи та додавши копії підтверджуючих документів про придбання товару (послуги) або гарантійні зобов'язання суб'єкта господарської діяльності. Після розгляду скарги споживача органом у сфері захисту прав споживачів проводиться перевірка обставин справи і, у разі їх підтвердження, порушники притягуються до відповідальності.

Відповідно до Звіту Держпродспоживслужби України за 2017 рік [48], за порушення законодавства у сфері захисту споживачів до адміністративної відповідальності притягнуто 1376 осіб на загальну суму 189 693 грн, 644 суб'єкта господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 4,29 млн. грн. Так, за результатами розгляду звернень громадян були задоволені:

- у сфері торгівлі продовольчими товарами – 42,8 % вимог споживачів;
- у сфері послуг – 33,9 % вимог споживачів;
- у сфері торгівлі непродовольчими товарами – 42,4 % вимоги споживачів.

На сучасному етапі в Україні розвивається та удосконалюється правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі, але відбувається це в основному через судовий розгляд справ.

Правове регулювання електронної торгівлі, а також захист прав споживачів як учасників такої торгівлі сьогодні забезпечується такими нормативно-правовими актами як Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851 від 22.05.2003 р., Закон України «Про електронний цифровий підпис» № 852 від 22.05.2003 р. Зазначимо, що з 7 листопада 2018 р. відбудеться втрата чинності останнього, а набере чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 05.10.2017 р. Новий закон визначатиме правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, у тому числі транскордонних, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг, а також правові та організаційні засади здійснення електронної ідентифікації.

Також вагому роль у сфері захисту прав споживачів з використання інтернет-торгівлі має Закон України «Про електронну комерцію» № 675-VII від 03.09.2015 р., яким визначено організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції в Україні, встановлено процедуру вчинення електронних правочинів при використанні інформаційно-телекомунікаційних систем та визначено права і обов'язки учасників взаємин у сфері електронної комерції [27].

Поміж частих порушень з боку Інтернет-магазинів можна виділити відмову забезпечити заміну або гарантійний ремонт товару; невідповідність товару вимогам нормативних актів; невідповідність документів, супроводжуючих товар, зміна ціни товару при його доставці і багато іншого [57, с. 37]. Приклади вирішення спорів за участю споживачів при придбанні товарів через Інтернет наведено в Додатку В даного дослідження, де вказано, які саме норми захисту прав споживачів порушені та наведено приклад вирішення спору з постачальником товару.

Погодимося з твердженням М. М. Кузьміної, що в Україні формується законодавство у сфері торгівлі через мережу Інтернет. Регулювання здійснюється загальними нормативно-правовими актами у сфері захисту прав споживачів, передусім Цивільним Кодексом та Законом України «Про захист прав споживачів». Аналіз судової практики останнього часу показує, що суди найчастіше виступають на боці споживача, і це є позитивною тенденцією, яка має розвиватися [57, с. 41].

Поширені у Європі альтернативні форми вирішення споживчих спорів, такі, наприклад, як арбітраж (третейське судочинство), переговори, медіація, не часто застосовуються в Україні. Відповідно до пункту 14 статті 6 Закону України «Про третейські суди», справи у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки), третейськими судами не розглядаються [45]. Крім того, питання медіації потребує окремого врегулювання на законодавчому рівні.

Загальновідомо, що споживчі спори в Україні частіше всього вирішуються саме через суд, в тому числі адміністративний. Альтернативний метод вирішення спорів за участю споживачів такий як медіація не має законодавчо визначеного механізму застосування. Погоджуємося з твердженням О. Кармази [53, с. 24], що прийнятий за основу проект Закону України «Про медіацію» [84], потребує доопрацювання, оскільки має дискусійні положення. Таку ж думку, зокрема, висловили судді Верховного Суду України у Висновку на проект Закону про медіацію, внесеного на розгляд Верховної Ради України народними депутатами України Ківаловим С.В., Развадовським В.Й. (реєстр. № 2480-1 від 09.04.2015 р.) [7].

Водночас, незважаючи на відсутність в Україні спеціального закону, розвитку й становленню інституту медіації в Україні сьогодні сприяють громадські об'єднання (Українська академія медіації, Український центр медіації, створений при Києво-Могилянській бізнес-школі, Школа медіації Академії адвокатури України, Національна асоціація медіаторів України тощо), юристи-практики, а також науковці, які здійснюють дослідження в цій сфері.

Порівняльний аналіз європейського та вітчизняного нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів дає змогу зробити такі висновки:

– рівень вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів повинен поступово наближатися до відповідного рівня законодавства ЄС;

– чинні нормативно-правові документи не охоплюють всіх основних проблем захисту прав споживачів, недостатньо регламентують співпрацю громадських організацій та органів державної влади;

– державна політика у сфері захисту прав споживачів, основні принципи та пріоритети відповідають європейським, проте впровадження їх на практиці дещо сповільнене і не цілком відповідає теорії;

– відсутність нормативно-правового регулювання використання в українській практиці альтернативних способів розв'язання спорів за участю споживачів призводить до затягування процедур, їх високої вартості, що призводить до небажання споживачів звертатися з вимогою щодо захисту власних прав.

Зазначимо, що в Україні, так само як і в ЄС, сьогодні розвинена нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів, але проблема захисту цих прав не вирішена. Негативними чинниками залишаються: підробка товарів, неконтрольований ринок, недостовірна реклама, неякісні товари і послуги, проблема відшкодування збитків тощо, ому нормативно-правова база України у цій сфері потребує подальшого вдосконалення.

3.2. Перспективні напрямки розвитку правових норм в сфері захисту прав споживачів в Україні

На сучасному етапі інтеграції в Україні надзвичайної актуальності набирає гармонізація національного процесуального законодавства із законодавством ЄС з метою забезпечення майбутнього членства та поширення європейського правового простору на територію України. З огляду на це, європейський досвід

розбудови ефективного, спрощеного та доступного цивільного судочинства є дуже корисним.

Підписавши Угоду про асоціацію у вересні 2014 року, Україна зобов'язала себе сприяти забезпеченню високого рівня захисту прав споживачів та досягнути максимальної сумісності систем захисту прав споживачів ЄС та України.

Основними завданнями щодо розвитку правових норм по захисту прав споживачів згідно з положеннями Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року є наступні:

- гармонізувати українську системи захисту прав споживачів з підходами, практиками та принципами ЄС;
- удосконалити інформацію про товари та послуги, яка надається споживачам на ринку, забезпечити її доступність, достовірність, об'єктивність та своєчасність, в тому числі інформації, що надається через застосування веб-сайтів в Інтернеті, для запобігання потенційним ризикам і небезпеки споживання;
- здійснити абсолютне пристосування українського законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС, згідно із передбаченими Угодою про асоціацію зобов'язаннями України;
- забезпечити конституційні гарантії безпеки та якості споживання, в тому числі через унеможливлення погіршення досягнутого на певний час рівня захисту прав споживачів;
- створити умов для запровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищувати рівень грамотності громадян як споживачів;
- забезпечити впровадження ефективного та прозорого механізму взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань споживачів, представників бізнесу у галузі політики по захисту прав споживачів;
- забезпечити прозорий зворотній зв'язок між споживачами та всіма органами виконавчої влади стосовно звернень і скарг споживачів, відшкодування шкоди, нанесеної споживачам у випадку порушення їх прав;

- створити умови для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання спорів за участю споживачів;
- забезпечити участь споживачів у процесах формування та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, реформування системи захисту прав споживачів, стандартизації, інформаційно-аналітичного забезпечення і моніторингу діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування і громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів;
- в рамках споживчого ринку сприяти розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг;
- збільшувати ефективність системи захисту споживачів від небезпечної продукції, яка може нанести шкоду життю, здоров'ю, майну споживачів, навколишньому природному середовищу, в тому числі через зростання ефективності державного ринкового нагляду;
- усунути можливості, що дають перспективи несправедливим торгівельним практикам, які заважають функціонуванню внутрішнього ринку, та дозволяють вносити до споживчих контрактів умови, які обмежують права споживачів;
- забезпечити розповсюдження дії Закону України «Про захист прав споживачів» на всі види товарів, робіт і послуг для споживачів;
- забезпечити спрощену процедуру судового розгляду споживчих спорів, змінити судові підходи під час розгляду споживчих позовів у частині надання доказів, відшкодування моральної шкоди, розгляду справ стосовно невизначеного кола осіб з метою створення справедливого, оперативного, доступного судового порядку вирішення спорів за участю споживачів;
- створити механізми, які б дозволили органам місцевого самоврядування реалізувати повноваження із захисту прав споживачів;
- забезпечити захист прав споживачів у сфері електронної комерції, що ведеться господарюючими суб'єктами з використанням інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету;

– забезпечити державну підтримку громадських об'єднань споживачів, їх активну участь у процесах прийняття державних рішень, важливих для споживачів, створити чіткі та прозорі механізми громадського обговорення підготовки та ухвалення таких рішень;

– приділити увагу захисту прав вразливих категорій споживачів, наприклад осіб з вадами фізичного та розумового розвитку [89; 90].

Відповідно до ухваленої Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, вирішення питань, які виникають у сфері захисту прав споживачів, можливе шляхом застосування принципу комплексності у розв'язанні проблем захисту прав споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема правового забезпечення, державного захисту прав споживачів, ринкового та громадського захисту прав споживачів, базуючись на таких принципах як превентивність; прозорість; пріоритетність інтересів споживачів; непорушність їх конституційних прав; цілісність системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг.

Реалізація Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року передбачає послідовне та обов'язкове виконання ряду заходів, які наведені на рис. 3.2.

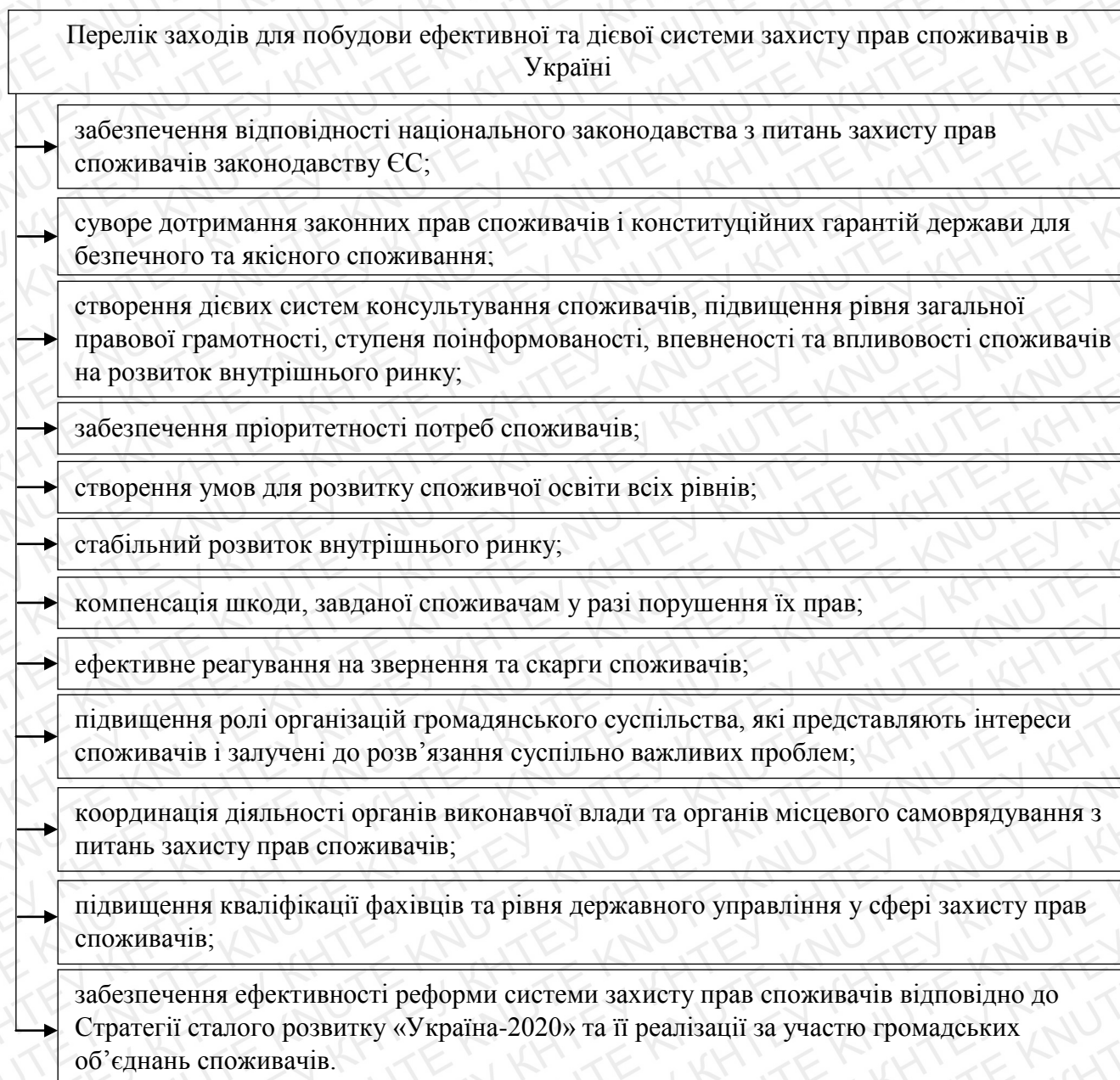


Рис. 3.2. Заходи для побудови ефективної та дієвої системи захисту прав споживачів в Україні

Джерело: складено автором відповідно до [89]

Реалізація запропонованих в Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року заходів може сприяти створенню та впровадженню сучасної ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС. Очікуваними результатами практичної реалізації заходів, наведених на рис. 3.2 стануть:

- максимальне адаптування національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС згідно із зобов'язаннями України, передбаченими Угодою про асоціацію;
- збільшення рівня превентивного захисту прав споживачів для профілактики та/або скорочення кількості порушень прав споживачів;
- підвищення рівня освіти та поінформованості населення стосовно споживчих прав та механізмів їх захисту;
- усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик;
- наближення рівня українських стандартів життя та споживання до визнаних в країнах ЄС;
- підвищення довіри до державної системи захисту прав споживачів.

Направленість України на інтеграцію до ЄС зобов'язує її забезпечити відповідність національної правової системи стандартам європейської спільноти. Важливе місце в цій системі має посідати розроблення та впровадження ефективного механізму захисту прав споживачів.

Сучасна правозастосовча практика показує, що реалізація права на судовий захист ускладнена тривалою процесуальною процедурою. В результаті цього виникає ситуація, коли через довготривалість судового процесу, питання, щодо яких подавалися позови, стають неактуальними, а сторони несуть матеріальні та моральні збитки, втрачаючи час. Тому доцільним вважаю перехід новіших та ефективніших методів розв'язання спорів. Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська наводять наступні способи позасудового вирішення конфліктів: арбітраж, переговори (негоціація), посередництво (медіація), «суддя напрокат» тощо. [110]. Крім цього відповідно до ст. ст. 265-266, головне призначення вказаних процедур у можливості фільтрувати ті правові спори, які насправді вимагають повного судового розгляду, від тих, які можуть бути вирішені у позасудовому порядку. Згадані різновиди альтернативного врегулювання спорів (ADR) доцільно впроваджувати в практику вирішення спорів за участю споживачів саме з використанням прикладу ЄС.

Сприяння захисту прав споживачів в Україні зі сторони Євросоюзу є елементом Плану дій Україна – ЄС, де акцентовано увагу на альтернативних видах урегулювання спорів. Варто вказати, що будь-які процеси узгодження законодавства держав, що претендують на членство в ЄС, проходять через процеси адаптації національного законодавства цієї країни до законодавства ЄС [101, с. 106]. Зважаючи на фактичну відсутність у національній правовій системі положень щодо альтернативних способів розв'язання споживчих спорів, досвід ЄС є особливо важливим для України. Відповідно до Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства ЄС у нашій державі теж повинні впроваджуватись найефективніші види альтернативного врегулювання спорів [29].

Як вже було зазначено, філософія альтернативного врегулювання спорів практично незнайома українській правовій системі, оскільки навіть список позасудових способів розгляду та розв'язання суперечок є обмеженим (третейські суди, засоби досудового врегулювання тощо) [75, с. 243]. Тому, можуть бути запозичені ті правові концепції, які вже розроблені та діють у інших країнах. Але вони не повинні суперечити наявній системі захисту, наприклад не дублювати повноважень суду. Є в господарському судочинстві поняття досудове вирішення справи за участю судді. Тому при введенні нових альтернативних форм треба розуміти чи не буде це дублюванням.

У таких випадках доцільним буде використання альтернативних методів вирішення спорів, у тому числі із застосуванням форми електронного вирішення спорів, яке для України, навіть в сучасних умовах розвитку, є специфічним ноу-хау, хоч його активно застосовують у сучасній Європі та США.

Успішність застосування спрощених проваджень в інших країнах, безсумнівно, заслуговує на увагу та ґрунтовний аналіз, але при цьому необхідно рахуватися з усталеними підходами й вітчизняними традиціями правосуддя. Погоджуємося з Я. М. Романюком, який зауважує, що найголовніший напрям судової реформи – спрощення судової системи, адже суд для пересічного громадянина повинен бути доступним, судові процедури — чіткими та

зрозумілими [52]. Процес має бути спрямований до досягнення певного рівня точності для задоволення вимог справедливості, тому варто очікувати процедур, які можуть забезпечити прийнятний ступінь захисту прав порівняно з ресурсами, які ми можемо собі дозволити витратити на здійснення правосуддя [177].

В Україні здійснювались кроки щодо реалізації альтернативних видів вирішення спорів, а саме медіації. Ще у 2013 р. у Верховній Раді України був зареєстрований Законопроект №2425а-1 «Про медіацію», однак у 2014 р. він був відкликаний. У 2015 р. були зареєстровані ще два проекти Закону України «Про медіацію»: № 2480 від 27.03.2015 р. [84] та № 3665 від 17.12.2015 р. [85]. Законопроект №3665 вже прийняли у першому читанні. На відміну від судового розгляду спорів споживачів, медіатор не може чинити жодного тиску на сторони і рішення за них не приймає, він лише створює атмосферу для подальшого вирішення спору сторонами, сприяє виходу зі спірної ситуації шляхом відображення тих аспектів спору, які заангажована своїми інтересами особа не здатна помітити. Медіацію можна застосовувати у вирішенні конфлікту, але тільки на першому етапі – розв'язання спорів до процедури ADR.

У подальшому прийняття проекту Закону України «Про медіацію» як закону приведе до формування в Україні європейської збалансованої системи вирішення конфліктів (спорів), яка враховуватиме бажання й інтереси суспільства. Ефективність реформи судової системи в Україні, зокрема, залежить від функціонування на рівні закону норм щодо альтернативного вирішення спорів. Крім того, законодавчо врегульований процес медіації сприятиме швидкому вирішенню споживчих спорів без залучення коштів із державного чи місцевих бюджетів, зменшить навантаження на суддю, підвищить рівень довіри населення до альтернативних методів вирішення спорів, розширить повноваження нотаріусів, а домовленості, досягнуті в процесі медіації, будуть дотримуватись [53, с.28]. Після прийняття закону, значною перепорою для швидкого розвитку медіації в Україні може послужити недостатній рівень знань про медіацію серед пересічних громадян та в бізнес-середовищі, а це провокуватиме недовіру до такої процедури.

Вітчизняне законодавство, як вже зазначалося, не містить також положень про особливу, більш раціональну, процесуальну форму розгляду й вирішення справ з невеликою ціною позовів (в країнах ЄС – це EOP та ESCP). Але варто наголосити, що основна мета, з якою було запроваджено загальноєвропейські процедури видачі судового наказу про сплату та вирішення дрібних спорів — це нівелювання відмінностей різних процесуальних систем держав-членів ЄС. Доки Україна не стала членом ЄС, запровадження альтернативного механізму вирішення транскордонних спорів не можна визнати доцільним.

Оскільки Рекомендації Єврокомісії 98/257/ЄС та 2001/310/ЄС не мають юридично обов'язкового характеру, в Угоді про асоціацію чітко зазначається (Додаток XXXIX до Глави 20), що стосовно цих документів необхідності у законодавчій ініціативі немає. Тому відсутність у законопроекті механізмів позасудового розгляду споживчих спорів не суперечить міжнародно-правовим зобов'язанням України за Угодою. Проте, як зазначалося вище, в ЄС діють два нових законодавчих акти, а саме Директива 2013/11/ЄС та Регламент (ЄС) № 524/2013, що є обов'язковими для держав-членів.

Хоча Директива 2013/11/ЄС не міститься в Додатку XXXIX до Угоди про асоціацію як обов'язкова до імплементації, враховуючи її прогресивний вплив на вирішення споживчих спорів, Україні слід розпочати роботу над упровадженням механізмів альтернативного вирішення спорів згідно з Директивою. Цей документ має перспективу стати ключовим елементом забезпечення реалізації інтересів та прав споживачів, оскільки надає можливість заощадити кошти для сторін споживчих відносин, а також розвантажити суди. Таким чином, це питання повинне бути предметом переговорів з ЄС в рамках наближення українського споживчого права до стандартів ЄС. Як тільки будуть створені відповідні установи для альтернативного вирішення спорів, що відповідатимуть вимогам європейського права, для України повинна бути відкрита можливість участі в онлайн-платформі згідно з Регламентом (ЄС) № 524/2013.³ огляду на вищевикладене пропонуємо ввести механізм альтернативного вирішення спорів в

Україні, який дозволить розглядати спори за участю споживачів з використанням онлайн-платформи.

Можна визначити деякі переваги впровадження в національну систему захисту прав споживачів ADR способу вирішення спорів, а саме:

1) відповідатиме не тільки загальній позиції України щодо гармонізації національного законодавства та законодавства ЄС, а й буде набагато ефективнішою моделлю врегулювання спорів за участю споживачів, а також розвантажить роботу суду;

2) з'являться вагомі переваги вирішення спорів даного виду: мінімальний розрив у часі між виникненням конфлікту та часом розгляду спору, що буде свідчити про оперативність; участь у процедурі може бути «заочною»; необмежена можливість залучення представників; процедура вирішення спору є максимально спрощеною та не потребує великих матеріальних затрат та затрат часу;

3) такий механізм стане суттєвим засобом господарсько-правового регулювання, оскільки дасть змогу Міністерству економічного розвитку і торгівлі України накопичувати інформацію про порушення законодавства у сфері торгівлі та своєчасно реагувати шляхом внесення відповідних законодавчих змін.

Щоб альтернативне вирішення спорів отримало максимальне поширення і підтримку як серед споживачів, так і серед суб'єктів господарської діяльності, переконані, що спори мають розглядатися переважно з використанням платформи ADR. Це дозволить подавати скаргу з використанням її стандартного уніфікованого бланка з будь-якої точки, де знаходиться заявник, і забезпечить максимально швидке надходження скарги до відповідного органу.

Після отримання рішення зобов'язана сторона має виконати його в добровільному порядку. У протилежному випадку другій стороні необхідно звернутися в офіційний орган судової влади для розгляду спору в порядку, передбаченому процесуальним законодавством України. При цьому позивач має право посилатися на рішення, прийняте в рамках альтернативного врегулювання спору, як на офіційне підтвердження.

У підсумку необхідно зазначити, що Директиву про споживчі ADR та Регламент про онлайн-вирішення споживчих спорів варто розглядати як крок у правильному напрямі, оскільки вони забезпечують більш регламентований доступ до високоякісних процедур та установ ADR, охоплених цими документами. Проте, як зазначають М. Стефанчук та О. Димінська, досліджувані правові інструменти не йдуть досить далеко, щоб вирішити проблеми, пов'язані з ADR, які змусили європейських законодавців діяти у цій сфері [101, с. 108]. По-перше, добровільний характер ADR залишає можливість для продавців уникнення процедури в цілому. По-друге, є серйозні підстави сумніватися в здатності установ ADR мати справу з урахуванням обов'язкових правил, призначених для захисту споживачів, зокрема у справах про транскордонну неспроможність.

Важливо відмітити, тоді як регламентування діяльності ADR може сприяти здійсненню прав споживачів ЄС, вони можуть стояти на шляху розвитку споживчого законодавства ЄС і належного дотримання прав споживачів, оскільки установи ADR, які зобов'язані застосовувати норми споживчого законодавства ЄС, часто стикаються з невизначеністю, що впливає на правильність тлумачення відповідних норм.

Незважаючи на потребу певного удосконалення досліджуваного законодавства, для України є вкрай необхідним запровадження досвіду ЄС у цій сфері, оскільки повна відсутність національного регулювання йде врозріз із вимогами ЄС. Зважаючи на максимальний рівень гармонізації у досліджуваній сфері, національна правова система повинна повною мірою запровадити процедури ADR у національну правову систему відповідно до актів ЄС.

Вдосконалення правового регулювання альтернативних способів вирішення спорів за участю споживачів відповідає сучасним тенденціям. Даний процес дозволить суттєво розвантажити судову систему та сприятиме подальшому вдосконаленню правових механізмів захисту прав споживачів і їх законних інтересів, а також імплементації в національне законодавство законодавства ЄС.

ВИСНОВКИ

Дослідження теоретичних та практичних аспектів правового регулювання розв'язання спорів за участю споживачів в ЄС дало змогу зробити ряд наступних висновків та узагальнень.

1. ЄС вживає активних заходів щодо реалізації положень про загальну безпеку продуктів, співпраці зі споживачами та гармонізації національних законодавств країн-членів з *acquis communautaire*. Про захист прав споживачів можна говорити, як про сферу, що стрімко розвивається. Позитивний вплив розвитку такого законодавства відчувають не тільки країни ЄС, але й країни, які прагнуть вступити до ЄС. Захист прав споживачів сприймається Європейською комісією не лише як частина внутрішнього ринку, але і як самостійна політика, яка має бути не тільки приведена у відповідність з внутрішнім ринком, а й сприяти зближенню законодавств і самостійно координувати співпрацю в рамках реалій споживчих потреб і проблем.

2. Альтернативне вирішення спорів доречно аналізувати як розв'язання спорів та правових конфліктів з використанням альтернативних (недержавних) форм, які повинні сприяти швидкому й ефективному їх врегулюванню при мінімальних затратах сил, часу й коштів зацікавлених осіб. Виділяють чотири основні категорії в сукупності способів розв'язання приватно-правових спорів: переговори між сторонами, медіація (посередництво), арбітраж, судове провадження. Високою популярністю користується такий спосіб як медіація, зокрема і при вирішенні онлайн-спорів (тобто у мережі Інтернет). Дедалі частіше застосовується електронне вирішення спорів (ODR) із використанням Інтернет – технологій. Системи альтернативного вирішення спорів (ADR) та онлайн-вирішення спорів (ODR) передбачені в Директиві 2013/11/ЄС та Регламенті (ЄС) №524/2013 Європейського парламенту та Ради про онлайн-вирішення спорів і суперечок споживачів та внесення змін до Регламенту (ЄС) №2006/2004 і Директиви 2009/22/ЄС (Положення про споживчий ODR). ADR є простим, швидким і недорогим позасудовим засобом розв'язання конфліктів між

споживачами та продавцями, тоді як поєднаний з ним ODR, використовується на транскордонному рівні для різних способів вирішення онлайн-спорів за допомогою ADR-методів. Тобто, за допомогою ADR із застосуванням ODR можуть бути врегульовані спори, що виникли між фізичними особами, які придбали товари або отримали послуги для своїх власних потреб від фізичних або юридичних осіб - продавців, які ведуть торгівлю діяльність, у випадку, якщо вони є резидентами різних держав – членів ЄС. Такі методи врегулювання спорів як ADR та ODR набирають популярності із-за трьох характеристик власне Інтернет-мережі: незначний бар'єр для вступу будь-яких осіб у правовідносини у мережі Інтернет; географічна відкритість електронної комерції; глобальність Інтернет-системи, що сприяє утворенню правовідносин між будь-якими особами, не обмежуючись територією певної держави. З цих причин ODR може слугувати певним універсальним інструментом, доступним максимально широкому колу осіб, незалежно від їх правового статусу та юрисдикції.

3. В умовах сьогодення основою гармонізації європейського колізійного та матеріального права у сфері захисту прав споживачів є Регламент Рим I та Регламент Брюссель I, Директива 2011/83/ЄС про права споживачів та проект регламенту про загальноєвропейське право купівлі-продажу. Основоположним принципом Регламенту Рим I є свобода сторін у виборі права, що буде регулювати договірні відносини. Даний принцип може обмежуватися щодо споживчих договорів із метою забезпечення вищого ступеня захисту прав споживачів звичайними та переважно імперативними положеннями. Директива 2011/83/ЄС про права споживачів, як і усі закони, прийняті в державах-членах ЄС з метою імплементації її положень, є важливим кроком у напрямі гармонізації споживчого права в Європі. Її прийняття стало основою запровадження спільного та однакового правового регулювання у сфері споживчого права, підвищення рівня захисту прав споживачів у ЄС. Разом із тим, її побудова за типом повної гармонізації зумовлює виникнення проблеми невизначеності в праві, адже відбулася повна гармонізація норм споживчого права без аналогічної гармонізації загальних норм договірної права.

4. В європейському праві прослідковуються тенденції щодо посилення правового захисту інтересів слабкої сторони в договірних зобов'язаннях (споживачів, туристів, студентів тощо), що потребує формально відступити від одного з головних принципів цивільного законодавства – рівності учасників цивільно-правових відносин. Очевидним пріоритетом правового регулювання даної сфери у ЄС є ґрунтовний законодавчий та науковий підходи до означеної проблеми: правовий захист представлений споживачам-покупцям (за договором роздрібної купівлі-продажу товарів, за організованої виїзної торгівлі), туристам, замовникам послуг (покупцям) в електронних угодах. У сфері договірного споживчого права ЄС розроблено та ухвалено близько 10 нормативних актів (директив), що забезпечують високий рівень захисту прав споживачів.

5. В країнах ЄС набули широкого застосування спрощені альтернативні процедури розгляду спорів за участю споживачів. Зокрема, це European Order for Payment Procedure, або Європейський порядок видачі судового наказу про сплату (EOP) та European Small Claims Procedure, або Європейський порядок вирішення дрібних спорів (ESCP). Ці комплексні процедури EOP та ESCP привели до утворення єдиної системи цивільного процесу ЄС. Процедура отримання EOP не вимагає судового розгляду, є стандартизованою та здійснюється шляхом заповнення передбачених Регламентом 1896/2006 форм і направлення їх до компетентного суду. Так, позивач, який заповнив зазначену форму згідно з усіма вимогами, тобто надав усі необхідні відомості щодо осіб позивача і відповідача, щодо суті справи і фактів та обставин, які їх підтверджують, а також вказав суму своєї грошової вимоги, отримує EOP. Суд при цьому не здійснює розгляд наданих відомостей і не перевіряє докази, а лише обмежується перевіркою того, чи правильно заповнена форма. Після видачі EOP відповідач має 30 днів для подання заперечення. Якщо заперечення не надійшло, суд видає довідку про набрання чинності EOP. У виконанні EOP може бути відмовлено у виключному випадку, коли він суперечить судовому рішення, винесеному раніше з того самого предмету і між тими самими сторонами. Європейська процедура щодо малих позовів (ESCP) заснована Регламентом № 861/2007 про Європейську процедуру

щодо малих позовів, передбачає спрощений спосіб вирішення транскордонних справ на суму, що не перебільшує 2000 євро, не враховуючи проценти, витрати та інші нарахування. Суть процедури полягає в тому, що позивач може взяти участь у судовому процесі шляхом заповнення стандартних форм і надсилання їх до компетентного суду. Судовий процес в такому випадку здійснюється, як правило, повністю у письмовій формі без усних слухань. При цьому, сучасні засоби дистанційної комунікації, як, наприклад, електронне листування, вважаються рівнозначними поштової кореспонденції. За результатами розгляду, суд виносить рішення, яке можна виконувати в будь-якій країні ЄС (крім Данії) без застосування процедури визнання. Для цього необхідно отримати відповідний сертифікат про винесення рішення згідно з Європейською процедурою щодо малих позовів, яке разом з перекладом і копією судового рішення направити у компетентний суд у країні виконання.

6. На сучасному етапі в країнах ЄС з метою розв'язання спорів за участю споживачів все частіше використовують альтернативні методи вирішення спорів. Зокрема, особливого поширення набуло застосування онлайн-технологій. До того ж ODR платформи використовують не лише для вирішення спорів споживачів, які здійснювали покупки в мережі Інтернет, але й для розв'язання спорів, що виникли поза межами Інтернету. На сучасному етапі в світі налічується близько 68 ODR платформ. Застосування ODR платформи регламентовано нормативно-правових актах ООН, Ради ЄС. Вони активно впроваджуються не лише приватними комерційними організаціями, але і державними органами. Популярною платформою, призначеною для вирішення спорів споживачів в роздрібній торгівлі, з транспортних перевезень, трудових спорів, азартних ігор через Інтернет є Youstice. У Нідерландах широко використовується онлайн-платформа «Дорожня карта правосуддя» (Rechtwijzer). Платформа Modria забезпечує автоматичне вирішення найбільш поширених і тривалих спорів (заборгованість, орендні спори, невеликі претензії і т.д.). ODR платформи створюються та можуть існувати і на окремих сервісах, таких як PayPal, eBay, Amazon. Це забезпечує зростання довіри споживачів та сприяє збільшенню популярності цих сервісів.

7. На момент отримання Україною незалежності фактично застосовувалися застарілі підходи до побудови та розвитку системи захисту прав споживачів, причиною чого було переважання контрольно-наглядових функцій держави з фіксацією фактичного становища стосовно порушення прав споживачів в межах внутрішнього ринку. Паралельно з цим не застосовувалися превентивні підходи для недопущення та попередження таких порушень. Рівень відповідальності суб'єктів господарювання за порушення прав споживачів не забезпечував профілактику повторного їх порушення. На сьогодні споживачі також відчують беззахисність у взаєминах, котрі виникають на ринку, що знаходиться у стані природної монополії, та на суміжних ринках у сфері теплопостачання і централізованого водопостачання та водовідведення, перероблення і захоронення побутових відходів. Український споживач не достатньо захищений державою та законом внаслідок декларативності проголошених прав та відсутності чіткого механізму їх реалізації та відновлення. Відсутність цілісної системи державного нагляду (контролю) є тим фундаментом, на якому виникають конкурентні переваги для недобросовісного бізнесу. Отже, внутрішній споживчий ринок залишається досить ризикованим та небезпечним для споживачів, порушення прав яких набули масового характеру. Поширення небезпечної продукції та продукції неналежної якості на внутрішньому ринку України є значною загрозою для здоров'я і життя населення.

8. Українське законодавство на шляху інтеграції до європейських принципів і норм має достатню кількість механізмів для врегулювання спірних питань, пов'язаних з якістю продукції, представленої на українському ринку. Вагоме місце серед способів захисту порушених прав споживачів займає судовий розгляд. Зараз в Україні справи про захист прав споживачів розглядаються в загальному судовому порядку. Однак з урахуванням європейського досвіду щодо вирішення такого роду спорів, зокрема, процедури ESCP, вважаю, що Україна має всі передумови для впровадження спрощеного порядку розгляду таких справ в судах. Це допоможе не тільки скоротити терміни розгляду справ, а й істотно полегшити доступ до правосуддя українцям. Вивчення досвіду ЄС щодо розв'язання спорів

за участю споживачів вказує на доцільність впровадження альтернативних методів вирішення спорів, які б склали альтернативу судовому розгляду справ, зокрема, подолання пов'язаних із цим проблем вартості, затримки, складності, необхідності представництва інтересів у суді. До найбільш поширених методів/механізмів альтернативного вирішення спорів відносяться: медіація, нейтральна рання оцінка справи експертом, який оцінює позиції сторін та прогнозує їх перспективи у суді, арбітраж, омбудсмени, дошки-скарги, переговори (негоціація). При цьому, медіація є найпопулярнішим способом вирішення конфліктів вже понад 30 років. Ефективним вважається впровадження інтерактивного вирішення спорів (ODR), тобто створення єдиної точки входу для позасудового врегулювання спорів з використанням інтерактивних технологій за допомогою ADR.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарніна А. С. Стратегії розвитку політики ЄС в сфері захисту прав споживачів: історична ретроспектива та сучасність / А. С. Азарніна // Вісник. – Одеса, 2011. – Правознавство. – С. 226-233.
2. Ануфрієва Л. П. Міжнародне приватне право : [підручник] : у 3 т. / Л. П. Ануфрієва. – 2-е вид. – М. : Видавництво БЕК, 2002. – Т. 2 : Особлива частина. – С. 332.
3. Барінов В. В. Захист прав споживачів: проблеми в Україні та світовий досвід / В. В. Барінов // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – Львів, 2012. – Логістика. – С. 112-117.
4. Боков О. Позивачі у справах про захист їхніх прав звільнені від сплати судового збору відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» не лише в суді першої інстанції, а і на наступних стадіях цивільного процесу (ВС/ВП, № 761/24881/16-ц, 21.03.18). [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://protocol.ua/ru/vs_vp_pozivachi_u_spravah_pro_zahist_ihnih_prav_zvilneni_vid_splati_sudovogo_zboru_vidpovidno_do_zakonu_ukraini_pro_zahist_prav_sporivachiv_ne_lishe_v_sudi_pershoi_instantsii_a_i_na_nastupnih_stadiyah_tsivilnogo_protsessu_\(vs_vp_761_24881_16_ts_21_03_18\)/](https://protocol.ua/ru/vs_vp_pozivachi_u_spravah_pro_zahist_ihnih_prav_zvilneni_vid_splati_sudovogo_zboru_vidpovidno_do_zakonu_ukraini_pro_zahist_prav_sporivachiv_ne_lishe_v_sudi_pershoi_instantsii_a_i_na_nastupnih_stadiyah_tsivilnogo_protsessu_(vs_vp_761_24881_16_ts_21_03_18)/).
5. Буроменський М. В. Міжнародне право: Навч. посібник / М. В. Буроменський, І. Б. Кудас, А. А. Маєвська, В. С. Семенов, В. С. Стешенко / М. В. Буроменський (заг. ред.). – К.: Юрінком Інтер, 2005. – 336 с.
6. Верхола Ю. В. Права споживача при придбанні товару належної якості / Ю. В. Верхола // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право / ДВНЗ «Ужгород. нац. ун-т», Юрид. ф-т. – Ужгород, 2016. – Вип. 37, т. 1 С. 110-112.
7. Висновок Верховного Суду України на проект Закону про медіацію, внесеного на розгляд Верховної Ради України народними депутатами України Ківаловим С.В., Развадовським В.Й. (реєстр. № 2480-1 від 9 квітня

2015 року) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/\(print\)/04474D047AB37BA5C2257E3D002636E3](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/(print)/04474D047AB37BA5C2257E3D002636E3).

8. Вишновецька С. В. Колізійно-правові аспекти захисту прав споживачів за законодавством ЄС / С. В. Вишновецька, Х. В. Кметик // Форум права. – 2014. – №4. – С. 43-47.
9. Волковицька Н. Медіація: альтернативний чи ефективний спосіб вирішення спорів? / Н. Волковицька // Юридична газета online. 31 січня 2018 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/mediaciya-alternativniy-chi-efektivniy-sposib-virishennya-sporiv.html>.
10. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.
11. Директива «Про гармонізацію законодавства держав-членів щодо безпеки іграшок» Ради ЄЕС № 88/378/ЄЕС від 03.05.1988 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_a90.
12. Директива «Про деякі аспекти посередництва (медіації) в цивільних та комерційних справах» Європейського парламенту і Ради № 2008/52/ЄС від 21.05.2008 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_a95.
13. Директива «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку». Директива 2000/31/ЄС від 08.06.2000 р. Європейського парламенту та Ради [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>.
14. Директива «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС». Директива Європейського парламенту та Ради ЄС № 2002/65/ЄС від 23.09.2002 р. (втратила чинність) [Електронний ресурс]. Міністерство юстиції. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>.

15. Директива «Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з відпусткою, повторного продажу та обміну». Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС № 2008/122/ЄС від 14.01.2009р. [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції, 2009. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>.
16. Директива «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо відповідальності за неякісну продукцію» Ради ЄС 85/374/ЄС від 25.07.1985 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_348.
17. Директива «Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг (Директива про універсальну послугу)». Директива Європейського Парламенту та Ради № 2002/22/ЄС від 07.03.2002 р. [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції. — Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>.
18. Директива «Щодо наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів стосовно реклами, яка вводить в оману» Ради ЄС 84/450/ЄС від 10.09.1984 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_347.
19. Директива 2001/95/ЕС Европейского Парламента и Совета от 03.12.2001 г. «Об общей безопасности продукции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.icqc.eu/userfiles/File/directiva%202001%2095%20ec%20gpsd%20ru.pdf>
20. Дробязкина И. В. Международный гражданский процесс : проблемы и перспективы / И. В. Дробязкина. – СПб. : Юридический центр Пресс, 2005. – 321 с.
21. Ефендієва Л. А. Підстави виникнення та становлення законодавства про захист прав споживачів: історико-правовий аспект / Л. А. Ефендієва // Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України. Серія: Право та державне управління. – Київ, 2013. – № 2-3 (10). – С. 48-51.

22. Закон України «Про громадські об'єднання» № 4572-VI від 22.03.2012 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>.
23. Закон України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» № 2479-VI від 09.07.2010 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/2479-17>.
24. Закон України «Про електронний цифровий підпис» № 852-IV від 22.05.2003 р. (зі змінами та доповненнями; втрата чинності відбудеться 07.11.2018) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
25. Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 05.10.2017 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>.
26. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV від 22.05.2003 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
27. Закон України «Про електронну комерцію» № 675-VII від 03.09.2015 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.
28. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» № 4004-XII від 24.02.1994 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>.
29. Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 18.03.2004 №1629-IV (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1629-15>.
30. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

31. Закон України «Про інформацію» № 2657-XII від 02.10.1992 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
32. Закон України «Про міжнародне приватне право» від 23.06.2005 р. № 2709-IV (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2709-15>.
33. Закон України «Про освіту» № 2145-VIII від 05.09.2017 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>.
34. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» № 771/97-ВР від 23.12.1997 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.
35. Закон України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення» № 2918-III від 10.01.2002 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/2918-14>.
36. Закон України «Про рекламу» № 270/96-ВР від 03.07.1996 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>.
37. Закон України «Про ринок природного газу» № 329-VIII від 09.04.2015 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/329-19>.
38. Закон України «Про споживче кредитування» № 1734-VIII від 15.11.2016 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>.
39. Закон України «Про стандартизацію» № 1315-VII від 05.06.2014 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
40. Закон України «Про судовий збір» № 3674-VI 08.07.2011 р. (із змінами та доповненнями від 28.08.2018). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>.

41. Закон України «Про телекомунікації» № 1280-IV від 18.11.2003 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>.
42. Закон України «Про теплопостачання» № 2633-IV від 02.06.2005 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/2633-15>.
43. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» № 124-VII від 15.01.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>.
44. Закон України «Про транспорт» № 232/94-ВР від 10.11.1994 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/232/94-%D0%B2%D1%80>.
45. Закон України «Про третейські суди» № 1701-IV від 11.05.2004 р. (із змінами та доповненнями від 05.10.2016). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1701-15>.
46. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні: аналітичний звіт [Електронний ресурс]. Спільний проект ЄС та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй. 2007. – С. 36. – Режим доступу: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/377/ConsumerProtectionReport-ua.pdf>.
47. Захист прав споживачів: Стандарти ЄС та України. Звіт ОФЕА [Електронний ресурс] / Патрік фон Браунмюль, Роксолана Байко, Людмила Васильєва. – Київ, 10.05.2016. – 40 с. – Режим доступу: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/FEAO_Zahyst_prav_EU_Ukr_A4_block_03.pdf.
48. Звіт роботи Держпродспоживслужби за 2017 рік. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Zviti_Pro_Robotu_Derzhprodspozhivsluzhbi/170/.
49. Іваненко Л. М. Захист прав споживачів : підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. – К.: Юрінком Інтер, 2014. – 496 с.

50. Ізарова І. О. Альтернативні та інтерактивні способи вирішення транскордонних спорів: досвід ЄС та перспективи України / І. О. Ізарова // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія ПРАВО. 2015. – Випуск 32. Том 2. – С. 36-40.
51. Ізарова І. О. Теоретичні засади цивільного процесу Європейського Союзу : монографія / І. О. Ізарова. – К.: ВД «Дакор», 2015. – 335 с.
52. Інтерв'ю Голови Верховного Суду України Ярослава Романюка головному редакторові газети «Голос України» Анатолію Горлову та головному редакторові загальнонаціонального юридичного журналу «Право України», академіку НАПрН України Олександрі Святоцькому [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://golosukraine.com/publication/main/statti/32001-sudova-sistema-zdatna-do-samoochishennya-romanyuk/#.VTtL5Fxbk6U>.
53. Кармаза О. Інститут медіації: основні концепції розвитку / О. Кармаза // Цивільне право і процес. – 2017. – № 2. – С. 24-28.
54. Карпенко О. І. Що таке і як працює платформа ODR Європейського Союзу? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://aphd.ua/publication-170/>.
55. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні / Є. І. Конак // Молодий вчений. – 2017. – № 2, ч. 2. – С. 267-271.
56. Конституція України [Електронний ресурс] : від 26.06.1996 № 254к/96-ВР // Редакція від 30.09.2016. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
57. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі / М. М. Кузьміна // Право та інновації. – 2014. – № 3. – С. 36-42.
58. Лащак В. В. Модернізація системи захисту прав споживачів та стабілізації цін в Україні / В. В. Лащак, Р. М. Крушницький // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту / Чернів. торг.-екон. ін-т. – Чернівці, 2014. – Вип. 4 (56) – С. 22-31.
59. Лист Міністерства юстиції України «Щодо надання роз'яснення стосовно товару, який вважається дефектним» № Г-8857-19 від 18.04.2006 р.

[Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v8857323-06>.

60. Матвійчук Я. В. Споживач як суб'єкт цивільних правовідносин / Я. В. Матвійчук // Митна справа. – 2012. – № 2; Ч. 2; Кн. 2. – С. 302-308.
61. Медіація в державах Європейського Союзу [Електронний ресурс] / Міжнародне право. Право ЄС. – 26.06.2016 р. – Режим доступу:
http://ukrainepravo.com/international_law/european_union_law/mediatsiya-v-derzhavakh-evropeyskogo-soyuzu/.
62. Микитин М. В. Перспективи функціонування в Україні ODR платформ як новітньої концепції вирішення спорів [Електронний ресурс] / М. В. Микитин. – 2018. – 37 с. – Режим доступу:
<http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/9682/%D0%B2%D0%B8%D1%80%D1%96%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
63. Микієвич М. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу / М. М. Микієвич, І. М. Яворська // Journal «ScienceRise: Juridical Science». – 2017. – № 1. – С. 42-46.
64. Міжнародне приватне право. Загальна частина: підручник / за ред. А. С. Довгерта і В. І. Кисіля. – К.: Алерта, 2012. – 376 с.
65. Муравйов В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції / В. І. Муравйов // Український щорічник міжнародного права. – К.: Видавничий дім «Промінь», 2010. – С. 286–319.
66. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України, Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України «Про затвердження Правил торгівлі на ринках» № 57/188/84/105 від 26.02.2002 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0288-02>.

67. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами» № 218 від 24.07.2002 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0679-02>.
68. Наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» № 104 від 19.04.2007 р. (зі змінами) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>.
69. Олійник Ю. І. Імплементация директиви 2011/83/ЄС про права споживачів у законодавство України: актуальні питання / Ю. І. Олійник // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Юридичні науки / Херсон. держ. ун- т. – Херсон, 2016. – Вип. 6, т. 1. – С. 111-114.
70. Панькова Л. О. Деякі питання реформування у сфері захисту прав споживачів / Л. О. Панькова // Право і суспільство. – 2015. – № 6/2. – С. 78-83.
71. Панькова Л. О. Законодавство України з питань захисту прав споживачів: становлення та розвиток / Л. О. Панькова, Ю. К. Васильченко // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України / Нац. ун- т біоресурсів і природокористування України. – Київ, 2015. – Вип. 232. – С. 89- 97.
72. Письменна О. П. Повноваження органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів / О. П. Письменна // Держава та регіони. Серія: Право. – 2017. – № 1. – С. 25-29.
73. Письменна О. П. Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів / О. П. Письменна // Актуальні проблеми політики. – 2012. – Вип. 46. – С. 132-140.
74. Плахтій Ю. Нормативно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів / Юлія Плахтій, Роман Байцар // Вимірювальна техніка та метрологія : міжвідомчий науково-технічний збірник / відповідальний

редактор Б. І. Стадник. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. – Випуск 74. – С. 88–91.

75. Полатай В. Ю. Вирішення спорів у мережі інтернет. Альтернативний спосіб / В. Ю. Полатай // Актуальні проблеми сучасного міжнародного права : зб. наук. ст. за матеріалами І Харк. міжнар.-прав. читань, присвяч. пам'яті проф. М. В. Яновського і В. С. Семенова, Харків, 27 листоп. 2015 р. : у 2 ч. – Харків, 2015. – Ч. 1. – С. 241–247.
76. Постанова Кабінету міністрів України «Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку фізичними особами» № 383 від 30.03.2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/383-2011-%D0%BF>.
77. Права потребителів по-європейски // Литовській кур'єр. – 2016. – № 42 (1234) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kurier.lt/prava-potrebitelej-po-evropejski>.
78. Право Європейського Союзу : В 2 т. Т. 2. Особенная часть. Основные отрасли и сферы регулирования права Европейского Союза / под ред. С. Ю. Кашкина. – 4 изд., перераб. и доп. Изд-во Юрайт, 2013. – 1023 с.
79. Приступлюк В. Л. Компетенція Європейського Союзу та підпорядкованих йому інститутів у діяльності щодо захисту прав споживачів / В. Л. Приступлюк // Право і суспільство. – 2015. – № 4. – С. 58-62.
80. Приступлюк В. Л. Політика Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів / В. Л. Приступлюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2015. – Випуск 32. Том 3. – С. 64-66.
81. Приступлюк В. Л. Процесуальні й колізійно-правові аспекти захисту прав споживачів у праві Європейського Союзу // В. Л. Приступлюк // Альманах міжнародного права. Серія: Міжнародне право прав людини. – 2015. – Вип. 8. – С. 39-46.
82. Приступлюк В. Л. Роль держави в механізмі захисту прав споживачів в Україні / В. Л. Приступлюк // Часопис Київського університету права. – 2015. – № 1. – С. 59- 62

83. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.04.96 р. № 5. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>.
84. Проект Закону України «Про медіацію» № 2480 від 27.03.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54558.
85. Проект Закону України «Про медіацію» № 3665 від 17.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463.
86. Пронюк Н. В. Сучасне міжнародне право: Навчальний посібник. – К.: КНТ, 2010. – 280 с.
87. Регламент (ЕС) № 1215/2012 Европейського Парламенту і Ради від 12 грудня 2012 року «О подсудности и признании и исполнении судебных решений по гражданским и торговым делам» (с изменениями от 10.01.2015 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wipo.int/wipolex/ru/details.jsp?id=15134>.
88. Рекомендація Комісії «Про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю прав споживачів». Рекомендації комісії Європейських співтовариств № 2001/310/ЄС. Від 04.04.2001 р. [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>.
89. Розпорядження Кабінету міністрів України «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» № 217-р від 29.03.2017 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80>.
90. Розпорядження Кабінету Міністрів України № 983 від 27.12.2017 «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» [Електронний

ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/983-2017-%D1%80>.

91. Ружицька Є. О. Проблемні питання в сфері захисту прав споживачів / Є. О. Ружицька // Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Тенденції та пріоритети реформування законодавства України» : [м. Херсон], 12- 13 груд. 2014 р. – Херсон, 2014. – Ч. 1 С. 93-97.
92. Саванець Л. Гармонізація європейського колізійного та матеріального права у сфері захисту прав споживачів / Л. Саванець // Актуальні проблеми правознавства. – 2016. – № 2. – С. 71-76. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://appj.tneu.edu.ua/index.php/appj/article/view/51>.
93. Семенова М. В. Альтернативне вирішення спорів у галузі туризму / М. В. Семенова // Право та інновації. – 2017. – № 1 (17). – С. 57-62.
94. Сироїд Т. Л. Міжнародне публічне право : підручник / Т. Л. Сироїд. – Одеса Фенікс, 2018. – 744 с.
95. Скорупка Д. Вдосконалення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС / Д. Скорупка, С. А. Приймак // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2016. – Випуск 4-1 (04). – С. 65-69.
96. Справа № 2-2927/11 від 02.12.2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/19596512>.
97. Справа № 753/2792/14-ц від 31.03.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/38096900>.
98. Справа № 761/24881/16-ц від 21.03.2018 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73054749>.
99. Старицька О. О. Поняття та структурні елементи інституту захисту прав споживачів / О. О. Старицька // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Юридичні науки. – Херсон, 2013. – Вип. 6, т. 1. – С. 46-50.
100. Старицька О. О. Становлення та розвиток інституту захисту прав споживачів в Україні (історико-правове дослідження) : автореф. дис. ...

канд. юрид. наук : 12.00.01 / Старицька Ольга Олексіївна ; М-во внутр. справ України, Нац. акад. внутр. справ. – Київ, 2014. – 20 с.

101. Стефанчук М. О. Альтернативні способи вирішення спорів про захист прав споживачів у контексті адаптації національного законодавства України до законодавства ЄС [Електронний ресурс] / М. О. Стефанчук, О. Ю. Димінська // Порівняльно-аналітичне право. – 2016 – № 1. – С. 105-108. – Режим доступу: http://www.pap.in.ua/6_2016/31.pdf.
102. Толстоног В. В. Державна політика у сфері захисту прав споживачів та її взаємозв'язок із державною споживчою політикою / В. В. Толстоног // Інвестиції: практика та досвід. – 2015. – № 3. – С. 141-144.
103. Толстоног В. В. Права споживачів у системі основних громадянських прав / В. В. Толстоног // Економіка та держава. – 2014. – № 2. – С. 133-135.
104. Указ Президента України «Про Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів» № 465/2011 р. від 13.04.2011 р. (із змінами та доповненнями від 22.02.2012). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/465/2011>.
105. Форманюк В. В. Значення досвіду уніфікації та гармонізації регулювання цивільно-правових договорів у Європейському Союзі для договірного права України / В. В. Форманюк // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція. – 2015. – Вип. 14(2). – С. 132-135.
106. Фролков М. В. Адміністративно-правові засоби забезпечення захисту прав споживачів / М. В. Фролков // Митна справа. – 2013. – № 2, Ч. 2, кн. 2. – С. 429-434.
107. Фролков М. В. Механізм адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів / М. В. Фролков // Публічне право. – 2013. – № 2. – С. 314-320.
108. Фролов М. О. Судовий захист прав споживачів в Україні/ М. О. Фролов // Видання в рамках спільного проекту Європейського Союзу та Програми розвитку ООН «Спільнота споживачів та громадські об'єднання». – К.: «Спільнота споживачів та громадські об'єднання», 2007. – 60 с.

109. Хартія основних прав Європейського Союзу [Електронний ресурс] : прийнята в м. Ніцці 07.12.2000. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524.
110. Цивільне законодавство України в контексті розвитку європейського приватного права : монографія / Р. О. Стефанчук, Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська [та ін.] ; за заг. ред. Ю. В. Білоусова. – К. : Ред. журн. «Право України», 2013. – 296 с.
111. Цивільний кодекс України № 435-IV від 16.01.2003 р. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
112. Черняк О. Ю. Практика застосування альтернативних способів вирішення спорів про захист прав споживачів: досвід ЄС та проблеми запровадження в Україні [Електронний ресурс] / О. Ю. Черняк // Міжнародне приватне право: розвиток і гармонізація. – С. 198-202. – Режим доступу: http://www.univer.km.ua/statti/chernyak_o.yu._praktyka_zastosuvannya_alternatyvnykh_sposobiv_vyrishennya_sporiv_u_sferi_zakhystu_prav_spozhyvachiv_do_svid_ues_ta_problemy_zaprovadzhennya_v_ukrayini_7.pdf.
113. Шляхтин И. С. Гармонизация потребительского права как фактор формирования единого рынка: опыт Европейского Союза [Електронний ресурс] / И. С. Шляхтин // Евразийский юридический журнал. – 2015. – №10 (89) – Режим доступу : <http://www.eurasiafinace.ru/novosti-finans/775-garmonizatsiyapotrebitel'skogo-prava-kak-faktor-formirovaniya-edinogo-rynka-opyt-evropejskogo-soyuz.html>.
114. Яновицька Г. Б. Окремі аспекти адаптації законодавства України до законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів / Г. Б. Яновицька // Матеріали науково-практичної конференції «Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу» : 6-7 черв. 2014 р. – Херсон, 2014. – С. 87-90.

115. Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR). [Electronic resource] – Mode of access : http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.
116. An ALTERNATIVE world of ONLINE dispute resolution [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.odreurope.com/odr-services/odr-platforms-apps>.
117. Batt Judy. The EU's new borderlands. – London : Centre for European Reform, 2003.
118. Behr Timo. L'attitude des Etats-Unis envers iEurope: un changement de paradigme. – Paris : Groupement d'études et de recherches "Notre Europe", 2009.
119. Berlinguer Luigi. Common European sales law (CESL) / Luigi Berlinguer, Klaus-Heiner Lehne // Legislative train schedule. Connected digital single market. 20 September 2018. [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-connected-digital-single-market/file-common-european-sales-law>.
120. Bisping Ch. Mandatorily protected: the consumer in the European conflict of laws / Ch.Bisping //European review of private law. – 2014. – Vol. 22. – Part 4. – P. 513–544.
121. Bisping Ch. The common European sales law, consumer protection and overriding mandatory provisions in private international law / Ch. Bisping // International and comparative law quarterly. – 2013. – Vol. 62. – Part 2. – P. 463–483.
122. Brok Elmar (et al.) Issues relating to the Constitution for an enlarged European Union // Intereconomics. – 2010. – V. 38. – N. 4, July-August. – P. 168-188.
123. Case C-237/02, Judgment of the European Court of Justice of 1 April 2004(Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG v Ludger Hofstetter and Ulrike Hofstetter) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?pro=&lgrec=pl&nat=or&oqp=&dates=&lg=&lang=ua&jur=C%2CT%2CF&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C>

C% 252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&td=%3BALL&pcs=Oor&av g=&page=1&mat =or&parties=Freiburger%2BKommunalbauten&jge=&for=&cid=11661.

124. Civil Resolution Tribunal [Electronic resource] – Mode of access: <https://civilresolutionbc.ca/>.

125. Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (Text with EEA relevance) (notified under document number C (2001) 1016). [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:EN:HTML>.

126. Commission Staff Working Document Impact Assessment Accompanying the document Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No. 861/2007 of the European Parliament and of the Council establishing a European Small Claims Procedure and Regulation (EC) No. 1896/2006 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 creating a European order for payment procedure [Electronic resource]. — Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?qid=1421775797117&uri=CELEX:52013SC0459>.

127. Conclusions on the priorities for relaunching the Single Market. [Electronic resource] – Mode of access : http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/intm/122331.pdf.

128. Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:12012E/TXT>.

129. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours // Official Journal. – L 158, 23.06.1990, p. 59–64. [Electronic resource] – Mode of access : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=CELEX:31990L0314>.

130. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts // Official Journal. – L 95, 21.4.1993, p. 29–34. [Electronic resource] –

Mode of access : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0013>.

131. Demander justice [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.demanderjustice.com/>.

132. Directive 2000/13/EC of the European Parliament and of the Council of 20 March 2000 on the approximation of the laws of the Member States relating to the labelling, presentation and advertising of foodstuffs [Electronic resource] – Mode of access: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32000L0013>.

133. Directive 2009/22/EC of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:110:0030:0036:EN:PDF>.

134. Directive 2009/45/EC of the european parliament and of the council of 6 May 2009 on safety rules and standards for passenger ships // OJL 163, 25 June 2009. – P. 1- 140.

135. Directive 2009/48/EC of the European Parliament and of the Council of 18 June 2009 on the safety of toys [Electronic resource]. – Mode of access : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32009L0048>

136. Directive 2011/24/EU of the european parliament and of the council of 9 March 2011 on the application of patients' rights in cross-border healthcare // OJL 88, 4 April 2011. – P. 45-65.

137. 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) // OJL 165, 18 June 2013. – P. 63-79.

138. Directive 97/55/EC of European Parliament and of the Council of 6 October 1997 amending Directive 84/450/EEC concerning misleading advertising so as to include comparative advertising. Official Journal. – L 290. – 23.10.1997. –

- P. 18 – 23. [Electronic resource] – Mode of access : <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0055:EN:HTML>.
139. Directive 98/27/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on injunctions for the protection of consumers' interests [Electronic resource]. – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31998L0027>.
140. eBay Resolution Center [Electronic resource] – Mode of access: <https://resolutioncenter.ebay.com/ua/en-us>.
141. eBay Resolution Center Up for Dutch Innovating Justice Awards [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.mediate.com/articles/vote.cfm>.
142. EC Regulation 1896/2006 European order for payment procedure [Electronic resource]. — Mode of access : http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/judicial_cooperation_in_civil_matters/116023_en.htm.
143. EC Regulation 861/2007 11.07.2007 European Small Claims Procedure [Electronic resource]. — Mode of access : http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/116028_en.htm.
144. European e-Justice. Taking Evidence [Electronic resource]. — Mode of access : https://e-justice.europa.eu/content_taking_of_evidence_forms-160-en.do.
145. European Interoperability Framework Pan-European eGovernment Services. [Electronic resource] – Mode of access : <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529>.
146. Gottwald P. The European Law of Civil Procedure / P. Gottwald // *Ritsumeikan Law Rev.* – 2005. – No. 22. – Pp. 37–67.
147. Green Paper on a European order for payment procedure and on measures to simplify and speed up small claims litigation [Electronic resource]. – Mode of access : http://europa.eu/legislation_summaries/other/133212_en.htm.
148. Green paper on the Review of the Consumer Acquis (COM(2006) 744 Final of 08.02.2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/green_paper_cons_acquis_en.pdf.

149. Hutchinson G. Brian Online Dispute Resolution: Fast or Sciencia Fiction? The Story so Far and Predictions for the Future. [Electronic resource] – Mode of access : https://www.academia.edu/6767737/Online_Dispute_Resolution_Fact_or_Science_Fiction_The_State_of_Play_and_some_Predictions_for_the_Future.
150. Katsh E. Online dispute resolution as a solution to cross-border E-disputes – an introduction to ODR. [Electronic resource] – Mode of access : <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>.
151. Katsh E., Rifkin J. and Gaitenby A. E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of «eBay Law». [Electronic resource] – Mode of access : <http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>.
152. Kaufmann-Kohler, G., Schultz, T. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. – The Hague: Kluwer Law International, 2004. – 5 p.
153. Kemperink G. The Thirteenth Company Law Directive and Competing Bids / G. Kemperink, J. Stuyck // *Common Market Law Review*. – 2008. – Vol. 45. – P. 93–130.
154. Kramer X. E. General report for the XV World Congress of Procedural Law [Electronic resource] / X. E. Kramer, S. Kakiuchi. – Mode of access : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2610773.
155. Kuneva M. The European Contract Law and Review of the Consumer Acquis / M. Kuneva // *Zeitschrift für Europäisches Privatrecht*. – 2007. – Vol. 1. – P. 955–957.
156. Lodder, A. The Third Party and Beyond. An Analysis of the Different Parties, in Particular the Fifth, Involved in Online Dispute Resolution / A. Lodder // *Information and Communications Technology Law*. – 2006. – № 15 (2). – 144 p.
157. Lord Woolf, Access to Justice: Final Report (1996) <http://www.dca.gov.uk/civil/final/index.htm> accessed 4 May 2012; C. H. Van Rhee, “The Development of Civil Procedural Law in Twentieth-Century Europe: From Party Autonomy to Judicial Case Management and Efficiency» in Van Rhee (ed.), *Judicial Case Management and Efficiency in Civil Litigation* (Intersentia, Antwerp 2008) p. 11-25.

158. Micklitz H.W. Cronica di una muerte anunciada: The Commission proposal for a «Directive on Consumer Rights» / H.W. Micklitz, N. Reich // *Common Market Law Review*. – 2009. – Vol. 46. – Issue 2. – P. 471–519.
159. Micklitz H.W. The Targeted Harmonisation Approach: Looking Behind the Curtain / H. W. Micklitz // *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law* / G. Howells, R. Schulze (eds.). – Munich : Sellier European Law Publishers, 2009. – 322 p.
160. Modria [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.tylertech.com/solutions-products/modria>.
161. Opinion of the Committee on legal affairs [Електронний ресурс] // OJ L 271. – 9.10.2002. – P. 16. – Режим доступу: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A7-2012-0280&language=EN#title2>.
162. Oulay Loic. La Constitution et l'integration: les deux sources de l'Union europeenne en formation // *Revue française de droit administratif*. – 2009. – V. 19. – N. 5, septembre-octobre. – P. 859-875.
163. PayPal Dispute resolution process [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/seller-dispute-resolution>.
164. Petrauskas F. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. [Electronic resource] / F. Petrauskas, E. Kybartiene – Mode of access : https://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/st/archyvas/dwn.php?id=298007.
165. Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council establishing a European Small Claims Procedure [Electronic resource]. — Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421775797117&uri=CELEX:52005 PC0087>.
166. Rechtwijzer [Electronic resource] – Mode of access: [Electronic resource] – Mode of access: <https://rechtwijzer.nl>.
167. Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I) // *Official Journal of the European Union*. – L 177 du 4.7.2008. – P. 6–16.

168. Regulation (EC) № 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation) Text with EEA relevance. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/en/ALL/?uri=CELEX:32004R2006>.
169. 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). [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>.
170. Regulation 98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance). [Electronic resource] – Mode of access: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:31998H0257>.
171. Storme M. Approximation of Judiciary Law in the European Union / M. Storme ; Rapprochement du Droit Judiciaire de l'Union europeenne. – Kluwer ; Dordrecht, 1994. – 225 p. – Pp. 108–109.
172. Storme M. The Young and the Restless: CESL and the Rest of member state law / M. Storme // Zeitschrift für Gemeinschaftsprivatrecht. – 2014. – №11. – P. 182–192.
173. Stuyck J. The provisions on consumer sales / J. Stuyck // Perspectives for European Consumer Law. Towards a Directive on Consumer Rights and Beyond / Schulte–Nölke Hans, Luboš Tichý (Eds.). – Munich : european law publishers GmbH, 2010. – 183 p.
174. Wagner H. Economic Analysis of Cross-Border Legal Uncertainty / H. Wagner // The Need for a European Contract Law. Empirical and Legal Perspectives / J. Smits (ed.). – Groningen : European Law Publishers, 2005. – P. 25–54.
175. Youstice [Electronic resource] – Mode of access: <https://youstice.com/ru/>.
176. Zoll F. The Remedies for Non-Performance in the Proposed Consumer Rights Directive and the Europeanisation of Private Law / F. Zoll // Modernising and

Harmonising Consumer Contract Law/Geraint Howells, Reiner Schulze (Eds.).—
Munich: european law publishers GmbH, 2009. — 322 p.

177. Zuckerman A. A. S. A Reform of Civil Procedure — Rationing Procedure
Rather than Access to Justice / A. A. S. Zuckerman // 22 Journal of Law and
Society 155. — 1995. — Pp. 22–23.

178. Офіційний сайт Державної служби України з питань безпечності харчових
продуктів та захисту споживачів. [Електронний ресурс]. — Режим доступу:
<http://www.consumer.gov.ua>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Головна сторінка веб-порталу ODR ЄС

<https://ec.europa.eu>

| | |
|-----------|-------------|
| български | latviešu |
| čeština | lietuvių |
| dansk | magyar |
| Deutsch | Malti |
| eesti | Nederlands |
| ελληνικά | polski |
| English | português |
| español | română |
| français | slovenčina |
| Gaeilge | slovenščina |
| hrvatski | suomi |
| italiano | svenska |

Основні права споживачів, щодо яких часто виникають непорозуміння в Україні

| № | Перелік прав споживачів, щодо яких часто виникають непорозуміння |
|---|---|
| 1 | Громадяни мають право на повернення та обмін непродовольчих товарів протягом 14 днів з дня придбання (якщо товар не був у використанні, його не пошкоджено, товарний чек та ярлики чи пломби збережено). Іноді продавці встановлюють подовжений термін можливості повернення товару, то краще уточнювати цю умову при покупці; |
| 2 | Неякісний товар підлягає обов'язковому обміну чи поверненню, окрім випадків, коли продавець може довести, що пошкодження/несправність чи інша втрата якості товару відбулась з вини покупця. За наявності чеку ви завжди можете повернути товар, або вимагати обміну на такий самий (зі збереженням вартості на момент покупки – тобто продавець не може вимагати доплати, навіть якщо товар подорожчав) чи інший товар з асортименту (з перерахунком вартості); |
| 3 | Товари, що не підлягають обміну та поверненню (окрім гарантійного чи повернення у разі поганої якості придбаного продукту): продовольчі товари, лікарські препарати та засоби гігієни, косметика і парфуми, білизна, тканини, шкарпетки та панчохи, дитячі м'які та гумові іграшки, деякі ювелірні прикраси, книжки та журнали, перуки та деякі інші товари |
| 4 | Якщо клієнт ненавмисно розбив товар, його не можуть змусити сплатити вартість цього товару (окрім як через суд, якщо продавець доведе його провину), адже до моменту покупки за збереження товару відповідає його власник (а до сплати на касі це не покупець), а пошкодження чи знищення товару, що відбулося з причини відсутності бортів на полиці чи через неправильне розміщення товару, не є провиною особи, доки не буде доведено протилежне. Продавець не має права тиснути на покупця, вимагати сплатити за непотрібний йому товар чи іншим чином застосовувати примус, тим паче перешкоджати залишити заклад чи погрожувати – в такому випадку потрібно викликати поліцію (102); |
| 5 | Вартість на ціннику не повинна відрізнитись від вартості товару у чеку. Якщо на касі вас просять сплатити більше за вартість, яку було вказано, ви можете відмовитись і будете праві. Неактуальність цінників – проблема не покупців, тому ви маєте право вимагати повернення різниці вартості, якщо вже сплатили, відмовитись від покупки або придбати товар за вказаною на ціннику ціною. У разі, якщо ви помітили таке порушення чи вам відмовляють у задоволенні ваших прав – пишіть до Книги відгуків та пропозицій та до Держпродспоживслужби. |
| 6 | Продавці чи охоронці не мають права змушувати вас безпідставно здавати речі до камер схову, зокрема, мотивуючи це розмірами сумки тощо. За законом, здавати речі до камер схову необхідно лише у разі, коли ви маєте аналогічний товар, який продається в магазині, а в цьому торговельному об'єкті вхід з такими товарами заборонено (проте, якщо в вас є на нього чек, можете не хвилюватись, що будуть якісь проблеми). Також проводити обшук охоронці не мають права, так, за законом вас можуть попросити показати речі, та навіть викликати поліцію у разі підозри на крадіжку, проте огляд можливий виключно з дозволу покупця, а примус, будь-яка агресивна поведінка чи залякування, вже є приводом для виклику поліції з вашого боку. |

Джерело: складено автором відповідно до нормативно-правової бази України у сфері захисту прав споживачів

Приклади порушення основних норм прав споживачів та випадки розв'язання таких спорів у судовому порядку

| Норма, яка порушується | Приклад розв'язання спору між споживачами та продавцями |
|---|--|
| <p>Обов'язок надати інформацію про товар до укладення угоди</p> | <p>Під час експлуатації придбаного фотоапарату споживач виявив, що фотоапарат обладнаний нерухомим напівпрозорим дзеркалом, про що продавець не зазначив у основних характеристиках фотоапарату SONY Alpha SLT-A33L на сайті інтернет-магазину Fotosvit.kiev.ua, чим порушив ч.2 ст.13 Закону України «Про захист прав споживачів». Нерухоме напівпрозоре дзеркало суттєво погіршує споживчі властивості товару, в результаті порушення його прав на отримання основних характеристик продукції, він придбав фотоапарат, який не має потрібних йому властивостей, оскільки він не придатний до якісного використання вночі. Споживач звернувся до суду, з вимогою розірвати укладений на відстані договір купівлі-продажу фотоапарату, зобов'язати відповідача повернути йому 6990 грн., стягнути з відповідача відшкодування заподіяної моральної шкоди та судові витрати.</p> <p>Частиною 1 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою, належну якість продукції та обслуговування, безпеку продукції, необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця), відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством, звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.</p> <p>Частиною 2 статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про: найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору; мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; період прийняття пропозицій; порядок розірвання договору.</p> <p>В судовому засіданні встановлено і цієї обставин не заперечував відповідач, що ним ця інформація позивачу не надавалась. Факт надання інформації повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку.</p> <p>Відповідно до пункту 1 частини 7 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило: придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків.</p> |

Продовження Додатку В

| | |
|---|--|
| | Отже, відповідно до рішення суду, позовна вимога щодо розірвання укладеного на відстані договору купівлі-продажу фотоапарату підлягає задоволенню, а вищевказаний договір розірванню [96]. |
| Можливість повернення товару протягом 14 днів з моменту укладення договору. | <p>У справі № 753/2792/14-ц, розглянутої Дарницьким районним судом м. Києва 31.03.2014 року згідно товарно-транспортної накладної та пояснень позивача, останній придбав 06.06.2013р. у відповідача смартфон Samsung Galaxy S 4 вартістю 6285грн., але при отриманні даного замовлення виявив численні дефекти в даному товарі, які унеможлилювали його використання. Позивач звернувся до представництва інтернет магазину в м. Києві, де позивачу було запропоновано звернутись до м.Дніпропетровськ за місцем вчинення відправки товару. Позивач направив смартфон до Дніпропетровського відділення інтернет магазину з викладенням причини повернення і проханням повернути йому кошти за дефектний товар. Згідно письмових пояснень представника відповідача встановлено, що останній підтверджує факт придбання позивачем смартфона і факт його повернення на адресу відповідача з викладенням причини повернення і проханням повернути кошти за дефектний товар.</p> <p>Згідно з положенням, передбаченим ст. 60 ЦПК, кожна сторона зобов'язана довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог і заперечень. При вирішенні спорів про захист прав споживачів, тягар доказування обставин, які звільняють від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання, в тому числі й за спричинену шкоду, лежить на продавцеві (виготівникові). До фактів, які підлягають доказуванню у справах про захист прав споживачів, насамперед, слід віднести: чи мало місце придбання продукції (замовлення послуги); чи надавалась інформація про товар (послугу) і яка саме; відомості про властивості товару та відповідність їх потребам споживача та вимогам встановлених нормативів; чи мало місце використання товару; чи мало місце заподіяння шкоди, що завдана життю, здоров'ю або майну споживача.</p> <p>Відповідно до ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів», гарантується повернення коштів в 14-денний термін за невдовольнивши споживача товар неналежної якості. Продавець несе відповідальність за нормальну роботу проданого товару протягом всього гарантійного терміну. На вимогу споживача продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний надати йому контрольно-вимірвальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції. У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний організувати проведення експертизи продукції, що проводиться за рахунок останнього. Відповідно до п. 9 постанови Пленуму Верховного Суду «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» від 12.04.96 р. N5 товаром неналежної якості слід вважати такий, що не відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, які до нього пред'являються [83].</p> <p>Таким чином, оскільки відповідачем не було належним чином проведено експертне дослідження смартфона і більше шести місяців позивачу не повернуто товар, ні сплачені за нього кошти, суд вважає доведеним факт порушення його прав, що згідно до ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми [97].</p> |

Джерело: [57, с. 37-41; 96; 97]