

ПРИЙМАК
Софія Андріївна
vipshovska@i.ua

УДК 336.02(477)

ГОЛУБНИК
Ольга Романівна
olya_golubnyk@ukr.net

**ДОСУДОВІ МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ ЯК ЗАПОРУКА
ПОЛІПШЕННЯ ДОБРОБУТУ
НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ**

**PRETRIAL MECHANISMS FOR CONSUMER
PROTECTION FOR IMPROVING THE
POPULATION WELFARE OF UKRAINE**

к.е.н., асистент, Львівський
національний університет
ім. Івана Фрака

к.е.н., доцент, Львівський
національний університет
імені Івана Фрака

У статті визначено роль захисту прав споживачів в системі забезпечення добробуту населення. Проаналізовано досудові механізми врегулювання спорів між споживачами та банківськими установами. Обґрунтовано доцільність запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні з метою захисту інтересів споживачів банківських послуг. Проаналізовано медіацію, її переваги над судовим процесом вирішення спорів та сформульовано висновки щодо необхідності впровадження медіації в практику. Наведено переваги та відмінності третейського суду над судом загальної юрисдикції. Надано пропозиції щодо вдосконалення досудових механізмів захисту прав споживачів на ринку банківських послуг України.

В статье определена роль защиты прав потребителей в системе обеспечения благосостояния населения. Проанализированы досудебные механизмы урегулирования споров между потребителями и банковскими учреждениями. Обоснована целесообразность введения института финансового омбудсмена в Украине с целью защиты интересов потребителей банковских услуг. Проанализировано медиацию, ее преимущества над судебным процессом разрешения споров и сформулированы выводы о необходимости внедрения медиации в практику. Приведены преимущества и отличия третейского суда над судом общей юрисдикции. Представлены предложения по совершенствованию досудебных механизмов защиты прав потребителей на рынке банковских услуг Украины.

The role of consumer protection in the system of providing welfare of the population is defined in the article. Analyzed the mechanisms of extrajudicial settlement of disputes between consumers and banking institutions. The expediency of introduction of Institute of financial Ombudsman in Ukraine with the aim of protecting the interests of consumers of banking services is justified. The mediation process, its advantages over judicial dispute resolution process and the conclusions about the necessity of introduction of mediation in practice is analyzed. The advantages and differences of the arbitration court beyond court of general jurisdiction are given. The proposals are given for improving extrajudicial mechanisms of consumer protection in the banking market Ukraine.

Ключові слова: добробут населення, альтернативне вирішення спорів, захист прав споживачів, медіація, третейський суд, фінансовий омбудсмен

Ключевые слова: благосостояние населения, альтернативное разрешение споров, защита прав потребителей, медиация, третейский суд, финансовый омбудсмен

Keywords: population welfare, alternative dispute resolution, consumer protection, mediation, arbitration, financial ombudsman

ВСТУП

В умовах трансформації вітчизняної економіки, комплексного перетворення виробничої, фінансової, та соціальної інфраструктури формується нова система забезпечення добробуту населення. Особливо динамічно в Україні розвивається сфера банківських послуг, що відображається в структурі споживання населення та сприяє покращенню добробуту домогосподарств. Однак, економічна природа, недостатнє правове регулювання та агресивні методи просування банківських послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг, є загрозою для фінансової безпеки споживачів та підривають їх довіру до банківської системи України.

Однак відомо, що саме довіра споживачів до банківських послуг є одним із ключових компонентів стабільного розвитку банківського сектору. Тому для формування і підтримки такої довіри необхідно регулювати діяльність банківських установ, що сприятиме забезпеченню їх фінансової стабільності й платоспроможності, а також створити механізми вирішення спорів між споживачами і банківськими установами.

На сьогодні діяльність щодо захисту прав споживачів банківських послуг потребує удосконалення на рівні державного регулювання, посилення ролі і відповідальності державних контролюючих органів в цій галузі, стимулювання і сприяння розвитку діяльності громадських об'єднань, що покликані сприяти

підвищенню рівня захищеності клієнтів банківських установ, посилення відповідальності самих банківських установ та формуванню кодексів етики їх роботи зі своїми клієнтами, поліпшення фінансової грамотності та поінформованості споживачів банківських послуг. До альтернативних судовим (досудовим) способів вирішення спорів між банками і їх клієнтами відносять використання інститутів омбудсмена, медіації та третейського судочинства. В Україні досудові способи вирішення спорів щодо захисту прав споживачів банківських послуг не досить поширені, тому виникає необхідність дослідження цієї проблематики та надання певних рекомендацій і пропозицій для її практичного вирішення.

Дослідженням становлення та розвитку інституту фінансового омбудсмена в Україні займалися такі науковці як: О.В. Батанова, К.О. Закоморна, Н.І. Карпачова, П.М. Рабінович, О.В. Скрипнюк. Однак вітчизняні дослідники недостатньо уваги приділяли інститутів спеціалізованих омбудсменів у цілому та омбудсменів у сфері захисту прав споживачів банківських послуг, зокрема, а також не здійснювали комплексного дослідження цієї проблематики. Питання, які пов'язані з застосуванням медіації та третейського судочинства для вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів досліджували такі вчені: В.О. Барчук, Н.Л. Бондаренко-Зелінська, С.В. Васильчак, А.О. Горова, Д.Л. Давиденко, А.С. Єрмошенко, Б.А. Лоренц, Н.А. Литвин, Н.М. Прокопенко, Т.А. Савельєва, О.М. Спектор. Проте, дослідження цих науковців не стосувалося захисту прав споживачів банківських послуг, який має свої особливості. Тому актуальним є вивчення досвіду використання альтернативних судовому механізмів захисту прав клієнтів банків та можливостей їх запровадження в нашій країні.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Проаналізувати досудові механізми захисту прав споживачів на ринку банківських послуг та дослідити доцільність впровадження даних механізмів для поліпшення добробуту населення України.

РЕЗУЛЬТАТИ

При виникненні спорів щодо захисту прав споживачів більшість українців неохоче звертаються до офіційних судових органів. Тому для вирішення спорів між споживачами та банківськими установами в нашій країні доцільно використовувати альтернативні способи залагодження конфліктних ситуацій, які є досить популярними у країнах ЄС. Альтернативне врегулювання спорів – це група процесів, за допомогою яких вирішуються спори і конфлікти без звернення до формальної системи судочинства. Вони здійснюються, як правило, недержавним органом чи приватною особою, виходячи з принципів добровільності, нейтральності, конфіденційності, дискретивності, рівноправності [1]. Розвиток альтернативних форм вирішення правових конфліктів, не дивлячись на відмінності правових систем в різних державах, має багато спільного. Зокрема, застосовуються одні і ті ж способи врегулювання спору, хоча і частково різняться їх процедура.

Оскільки українське законодавство не містить положень про використання альтернативних механізмів врегулювання спорів між надавачами і споживачами банківських послуг, то більшість таких спорів у нашій країні вирішується саме за допомогою судів. Однак, світова практика виробила вже кілька альтернативних механізмів, за допомогою яких вирішуються такі спори. Тому в Україні бажане також використання досудових механізмів вирішення спорів у сфері банківських послуг.

На сьогодні в багатьох країнах світу для врегулювання спорів у сфері банківських послуг використовують такі альтернативні судовому механізми їх вирішення: фінансовий чи банківський омбудсмен, медіація, третейський суд [2, с. 12]. Розглянемо суть цих механізмів. Фінансовий омбудсмен – це орган досудового розгляду спорів, що виникають між фінансовими організаціями та їх клієнтами – фізичними особами. Саме слово омбудсмен походить від шведського ombudsman – представник інтересів будь-кого [3]. У світовій практиці є два варіанти роботи омбудсменів: німецький та британський. Німецька модель передбачає, що омбудсмен діє при галузевих банківських асоціаціях і призначається Правлінням спілки німецьких банків за поданням керівництва спілки терміном на три роки. При цьому банки укладають договір визнання регуляторних актів фінансового омбудсмена [4]. У Великобританії омбудсмен – незалежна державна установа, яка фінансується державою. У Великобританії банки, для того щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори у позасудовому порядку. Як наслідок, за рік до омбудсмена поступає до 1 млн. звернень, тому апарат омбудсмена складається більше ніж із 1 000 осіб [4].

Однією із суттєвих відмінностей британської системи від німецької є те, що подати скаргу може не лише фізична особа, але й організація чи благодійний фонд із річним оборотом менше 1 млн. фунтів стерлінгів. Гранична сума обов'язкового до виконання рішення омбудсмена становить при цьому 100 000 фунтів стерлінгів, але в низці випадків омбудсмен може рекомендувати організації виплатити споживачу більше цього розміру. У зв'язку з тим, що у Великобританії спори стосуються значних сум, розглядаються вони в середньому більш тривалий період – протягом шести місяців [5].

Запровадження в Україні фінансового омбудсмена має ряд переваг, по-перше, для фізичних осіб послуги є безкоштовними, по-друге, діє максимально об'єктивно, оскільки не залежить від фінансово-кредитних організацій та держави. Сутність інституту фінансового омбудсмена полягає у діяльності щодо врегулювання суперечок між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, які їх надають. Традиційно звертатися до цієї інституції можуть лише фізичні особи, тому створення цього органу зазвичай переслідує мету захисту прав дрібних споживачів, які не мають достатньо фінансових ресурсів, аби захистити свої права у судовому порядку. Іншою важливою особливістю фінансового омбудсмена є вирішення фінансових спірних питань, у яких не фігурують великі суми коштів. Існування інституту фінансового

омбудсмена дозволяє у багатьох випадках уникати тривалої та сповненої бюрократичних перепон процедури врегулювання конфлікту між фінансовою установою та її клієнтами, як це буває при зверненні однієї зі сторін суперечки до суду.

Комплексною програмою розвитку фінансового сектора України до 2020 р. передбачено створення інституту фінансового омбудсмена. Хоча виконати це стратегічне завдання планується вже у 2017 р. Зараз відсутні як нормативно-правові підстави його формування та подальшої діяльності, так і конкретні механізми роботи у сфері забезпечення захисту інтересів споживачів банківських послуг і установ, що спеціалізуються на їх наданні. І хоча інститут фінансового омбудсмена не є новим інструментом вирішення фінансових суперечок, і практика роботи подібних інституцій у розвинутих країнах світу глибоко досліджувалася вітчизняними науковцями та спеціалістами фінансового сектора, деталізованого переліку завдань, що їх має вирішувати фінансовий омбудсмен, термінів їх виконання, механізму фінансування його діяльності для українських реалій до сьогодні розроблено не було [6].

Щодо медіації, то це процедура неформального врегулювання спорів між сторонами третім незалежним учасником – посередником (медіатором) за чітко визначеною процедурою. Переговори проводить посередник (незацікавлена особа), який використовує власний досвід, спеціальні знання, певну методику та психологічні прийоми для якнайкращого результату. Відмінність медіації від діяльності банківського омбудсмена полягає у тому, що результатом першого процесу є медіативне погодження, а другого – рішення омбудсмена.

Медіатор веде переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті спору й активно допомагає сторонам зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів і самостійно прийняти рішення, що задовольнить всіх учасників переговорів. Медіатор допомагає визначитися, чим саме обидві сторони можуть поступитися, щоб дійти згоди, адже проблема може полягати в тому, що одна із сторін не може точно сформулювати свою зацікавленість. Наприклад, якщо розглядати внутрішньо корпоративні відносини, то в цій сфері внаслідок суперечок виникає дуже багато негативних емоцій і образ, які заважають думати розсудливо [7].

У зв'язку з тим, що майже всі спори в Україні розглядаються саме судами і через наявний високий показник звернень до суду, можна дійти висновку, що наша правова система не пропонує своїм громадянам ефективних позасудових способів врегулювання спорів. У порівнянні з судовим або третейським процесом, де рішення приймаються суддею або третейським суддею, медіація має суттєві переваги, а саме: економія часу та коштів, мінімум формальних чинників та впливу держави, досягнення виключно самими сторонами взаємоприйняттого рішення, добровільність і неупередженість процедури, велика ймовірність добровільного виконання сторонами домовленостей, збереження партнерських взаємовідносин між сторонами. Завдяки застосуванню процедури медіації створюється реальна можливість звільнення судів від

навантаження у зв'язку із розглядом справ невеликої тяжкості, зосередження на більш серйозних справах і підвищення ефективності системи правосуддя в цілому.

Наразі, в Україні процедура медіації не регламентована на законодавчому рівні, що значно ускладнює її застосування на практиці. У Верховній Раді України у черговий раз знаходяться на розгляді законопроекти “Про медіацію”. Усі попередні спроби (2011 р., 2013-2014 рр., 2015 р.) на законодавчому рівні врегулювати інститут медіації в Україні залишилися без результатів. При першій спробі, у 2011 р., законопроект отримав підтримку у профільному комітеті Верховної Ради України і був винесений у сесійну залу ВРУ для голосування. Але у зв'язку з політичними неузгодженнями серед депутатів ВРУ законопроект не отримав потрібної кількості голосів при голосуванні. У наступному, 2012 р., закінчилися повноваження ВРУ і процес впровадження інституту медіації в Україні призупинився. У кінці 2013 р. у ВРУ були подані два законопроекти про медіацію різними представниками медіаційного середовища – основний та альтернативний. Оскільки не було досягнуто згоди у середині медіаційної спільноти щодо основних підходів до медіації, то ні один з цих законопроектів не були прийняті. Третя спроба, у 2015 р., була аналогічна з ситуацією у 2013 р.. До ВРУ були подані знову два законопроекти про медіацію – основний та альтернативний. Досягнути згоди щодо підходів до медіації всередині медіаційної спільноти знову не вдалося. Крім цього, серед медіаційної спільноти, представників громадськості і представників депутатського складу ВРУ також були дуже різні погляди щодо доцільності та необхідності запровадження інституту медіації в Україні. У результаті чого два законопроекти були повернуті профільним комітетом ВРУ суб'єктам законодавчої ініціативи на доопрацювання.

13 травня 2016 р. профільним комітетом ВРУ було прийняте рішення щодо рекомендації прийняти за основу законопроект “Про медіацію” № 3665 від 17.12.2015 р. з урахуванням слухних положень законопроекту “Про медіацію” № 3665-1 від 29.12.2015 р., а також з урахуванням зауважень і пропозицій суб'єктів права законодавчої ініціативи та внести його на розгляд Верховної Ради України у другому читанні. Цей Закон спрямований на створення законодавчого підґрунтя для успішного розвитку медіації як правового і соціального інституту в Україні.

Метою законопроекту є запровадження на законодавчому рівні інституту медіації в Україні шляхом імплементації кращих європейських та світових стандартів медіації. Основним завданням зазначеного проекту Закону є визначення правових основ надання послуг медіації на професійних засадах, поширення практики мирного вирішення спорів несудовими методами з метою розвантаження судів та забезпечення збалансованих взаємовідносин між інститутом медіації та судовою системою.

Перейдемо до розгляду третього з вказаних досудових механізмів вирішення спорів на ринку банківських послуг. Важливими передумовами ста-

новлення в Україні демократичної, соціальної, правової держави є забезпечення ефективного механізму захисту прав споживачів, реалізації права на правосуддя, утвердження об'єктивності, законності та справедливості як принципів формування громадянського суспільства. Саме тому в умовах реформування основних сфер соціального життя, окремих соціальних інститутів чільне місце відводиться функціонуванню інституту третейського суддівства – недержавному незалежному органу цивільної юрисдикції [8].

Відповідно до Закону України “Про третейські суди”, третейський суд – це недержавний незалежний орган, що утворюється за угодою або відповідним рішенням зацікавлених фізичних або юридичних осіб у порядку, встановленому законом, для вирішення спорів, що виникають із цивільних та господарських правовідносин [9]. Звертатися до третейського суду мають право фізичні та юридичні особи за наявності між сторонами угоди про передачу спору на вирішення третейського суду, що відповідає вимогам законодавства. Розгляд справи в третейському суді має ряд переваг, по-перше, це економія часу, так як прийняття позовної заяви до розгляду здійснюється в п'ятиденний термін з дня її отримання. По-друге, рішення суду є обов'язковим до виконання.

Головна відмінність третейського суду від суду загальної юрисдикції полягає в тому, що такий суд розглядає справу на підставі письмової третейської угоди між сторонами. Окрім цього, рішення третейського суду ухвалюються не іменем України, тому вони не є обов'язковими для виконання усіма фізичними та юридичними особами. Втім, це не стосується сторін третейського розгляду.

Наразі до переваг третейського суду відносять наступні [10]:

- діяльність суду має договірну основу;
- всі засідання третейського суду відбуваються за його місцезнаходженням, або місце засідання вибирається сторонами чи однією з них;
- розгляд справи відбувається у порівняно швидкі строки (зазвичай цей процес займає не більше двох місяців);
- відповідно до Регламенту третейського суду суддю можуть вибирати сторони, добровільно довіряючи йому вирішення конкретного спору;
- мінімізація витрат на третейський розгляд;
- його рішення є остаточним;
- виконання судового рішення відбувається через державні виконавчі служби.

В Україні утворюються та діють без статусу юридичної особи два види третейських судів: постійно діючі та для вирішення конкретного спору. Постійно діючі третейські суди можуть утворюватися та діяти при зареєстрованих згідно із чинним законодавством України: всеукраїнських громадських організацій, всеукраїнських організацій роботодавців, фондів і товарних біржах, торгово-промислових палатах. Постійно діючі третейські суди не можуть утворюватися та діяти при органах державної влади та органах місцевого самоврядування [8].

Постійно діючий Третейський суд при Асоціації українських банків створений на підставі ст. 8 Закону

України “Про третейські суди” за рішенням засновника, Асоціації українських банків, (надалі – АУБ), зареєстрований у Київському міському управлінні юстиції 21.06.2005 р. та діє на підставі Закону України “Про третейські суди”, Положення про Постійно діючий третейський суд та Регламенту [11].

При поданні позовної заяви позивач повинен сплатити третейський збір, розмір і порядок оплати якого передбачений “Положенням про витрати”. Сума третейського збору по спорах, які підлягають грошовій оцінці, вираховується в залежності від ціни позову у відповідності із наступною шкалою: сума позову в гривнях до 30000 грн. – 80 грн + 1,5 % від суми позову; сума вище 30000 грн – 400 грн + 1 % від суми позову, але не більше 1500 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. З позовних заяв немайнового характеру стягується третейський збір в розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, встановленого в Україні на момент сплати третейського збору. Збір сплачується позивачем до початку розгляду справи [11].

ВИСНОВКИ

Проведені дослідження показали потребу у розбудові комплексної системи захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, яка гарантуватиме фінансову стабільність та сприятиме зростанню добробуту населення України. Формування такої системи забезпечуватиме належну якість надання банківських послуг, запобігатиме застосуванню недобросовісних щодо споживачів практик діяльності фінансових установ, зростанню економічної безпеки споживачів.

Одним з ключових елементів системи захисту прав споживачів є досудові механізми цього захисту на ринку банківських послуг. Кожен із альтернативних судовому методів врегулювання спорів у сфері банківських послуг має як переваги так і недоліки. На нашу думку, найкращим варіантом для нашої країни є створення інституту незалежного фінансового омбудсмена за німецькою моделлю (недержавного фінансового омбудсмена). Причому це доцільно зробити на базі асоціацій чи об'єднань банків, оскільки в такому разі він зможе обслуговувати фінансові установи, які входять до цих асоціацій або об'єднань, та їхніх клієнтів.

Запровадження інституту медіації розвантажить суди від справ, які можна вирішити силами учасників спору, зекономить не тільки їх, але й бюджетні кошти, які сьогодні витрачаються на забезпечення діяльності судів, поліпшить взаємовідносин між органами публічної адміністрації та приватним сектором. На наш погляд, цей механізм врегулювання спорів є досить ефективним. Тому на даному етапі розвитку вітчизняного фінансового сектору доцільно розробити законодавство, що регулюватиме процедуру медіації. Також необхідно вдосконалити законодавство у сфері третейського судочинства та налагодити взаємодію третейських і державних судів. Реалізація вказаних заходів не тільки підвищить рівень захисту прав таких споживачів, а й сприятиме поліпшенню довіри українського населення до фінансових установ, розширенню наданих цьому населенню банків-

ських послуг та зростанню економіки нашої країни в цілому.

Список використаних джерел

1. Притика Ю.Д. Теоретичні проблеми захисту прав учасників цивільних правовідносин в третейському суді Автореф. дис. докт. юрид. наук: 12.00.03 / Ю.Д. Притика. – К., 2006. – 33 с.
2. Соркін І.В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України / І.В. Соркін // Фінанси України. – 2012. – № 10. – С. 7-19.
3. Смовженко Т.С. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізм вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами / Т.С. Смовженко, О.Б. Денис // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2016. – № 7. – С. 121-125.
4. Омбудсмен у фінансовій сфері: чи зможе він захистити права українців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gurt.org.ua/articles/19820>
5. Мамедов С.В. Чому Україні потрібен омбудсмен? / С.В. Мамедов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nabu.com.ua>
6. Зачосова Н.В. Запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні: ймовірні наслідки для економічної безпеки фінансових установ / Н.В. Зачосова // Академічний огляд. 2016. № 1 (44). – С. 80-85.
7. Васильчик С.В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів / С.В. Васильчак, Л.В. Кутас // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 2014. – С. 133-137.
8. Михальський Ю.А. Третейські суди в Україні / Ю.А. Михальський, В.П. Самохвалов, В.І. Рижий та ін.; за ред. В.П. Самохвалова, А.Ф. Ткачука. – К.: ІКЦ Леста, 2007. – 184 с.
9. Закон України «Третейські суди» від 11.05.2004 № 1701-IV [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1701-15>
10. ЦКП Інформ ІV Всеукраїнський з'їзд третейських суддів: яким буде внутрішній арбітраж в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ckp.in.ua/events/13693>
11. Постійно діючий третейський суд при Асоціації українських банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tretsud.aub.org.ua>