

УДК 347.4(043)

**Олександр Слободян,**  
кандидат юридичних наук

## ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

*У статті досліджено правові аспекти захисту споживачів фінансових послуг. Особливу увагу автор приділяє цивільно-правовим аспектам захисту прав споживачів фінансових послуг як слабшого участника правовідносин, судовому захисту прав споживачів фінансових послуг, вказує на необхідність розробки дієвої моделі фінансового омбудсмена.*

**Ключові слова:** захист прав споживачів, фінансові послуги, фінансовий омбудсмен, інвестиції, фінансові компанії.

У 1991 р. Україна першою серед республік колишнього СРСР прийняла Закон України «Про захист прав споживачів» [1], який врегулював відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановив права споживачів, а також визначив механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. У 1996 р. була прийнята Конституція України [2], розділ II якої визначив права, свободи та обов'язки людини та громадянина. Стаття 42 Конституції, зокрема, передбачає: «Держава захищає права споживачів, здійснюючи контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Не останню роль у цьому процесі відіграють акти спеціального законодавства. Так, з метою забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні було розроблено та запроваджено спеціальне законодавство, в тому числі закони України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [3], «Про цінні папери та фондовий ринок» [4], «Про інвестиційну діяльність» [5], «Про банки і банківську діяльність» [6], «Про іпотеку» [7], «Про страхування» [8], «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [9], «Про недержавне пенсійне забезпечення» [10], «Про кредитні спілки» [11], «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідально-

сті власників наземних транспортних засобів» [12], «Про інститути спільного інвестування» [13] та інші закони.

Становлення фінансового ринку пов'язано зростанням асортименту послуг, які пропонуються споживачам фінансових компаній. Чи могла більшість громадян України в 1994 р., користуючись, переважно, такою фінансовою послугою, як обмін валют, думати про появу в нашій державі клірингу, накопичувального пенсійного забезпечення, управління інститутами спільного інвестування чи торгівлі цінними паперами на фондовій біржі?

У розумінні Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. № 2664-III фінансовими вважаються такі послуги: 1) випуск платіжних документів, платіжних карток, дорожніх чеків та/або іх обслуговування, кліринг, інші форми забезпечення розрахунків; 2) довірче управління фінансовими активами; 3) діяльність з обміну валют; 4) залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення; 5) фінансовий лізинг; 6) надання коштів у позику, в тому числі й на умовах фінансового кредиту; 7) надання гарантій та поручительств; 8) переказ грошей; 9) послуги у сфері страхування та накопичувального пенсійного забезпечення; 10) торгівля цінними паперами; 11) факторинг; 12) інші операції, які відповідають критеріям, визначенім у п. 5 ч. 1 ст. 1 Закону (фінансова послуга — операції з фінансо-

вими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, — і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів). Наразі окремі послуги фінансового характеру не визнані фінансовими послугами. У з'язку з цим вони не підпадають під державне регулювання та вирізняються слабким рівнем захисту прав споживачів, наприклад, прийомом готівкових платежів за допомогою терміналів самообслуговування. Пройде не так багато часу після вступу до Європейського Співтовариства, як у нашій державі з'являться нові види фінансових послуг. Процес «легалізації» фінансових послуг триває.

У контексті захисту прав споживачів фінансових послуг зазначимо, що вищевказані закони були і продовжують залишатися слабко орієнтованими на забезпечення належного рівня захисту. В Україні відсутні ефективні засоби захисту прав цієї категорії громадян. Їх впровадження обумовлене потребою в додаткових цивільно-правових механізмах охорони і захисту прав споживачів фінансових послуг. Криза стала тим лакмусовим папірцем, який показав слабкість вітчизняної моделі захисту прав споживачів фінансових послуг.

Учасники правовідносин вважаються рівноправними відповідно до принципів рівності сторін, закріплених у цивільному законодавстві. В реальному житті має місце фактична нерівність. Тому в цивільному праві існує відступлення від принципу рівності на користь слабшої сторони, одним з яких є захист прав споживачів. На важливості послідовної реалізації гарантії захисту прав «слабшої» сторони в спеціальному законодавстві, яке врегульовує відносини сторін в окремих сферах, наголошується в юридичній літературі [14].

В. В. Кафарський вважає, що наслідком суттєвих прогалин законодавчого врегулювання правої основи укладення інвестиційних договорів, зокрема в частині визначення прав і обов'язків сторін, є реальна можливість укладення несиметричних договорів на користь більш

сильного в економічному сенсі контрагента [15].

В. В. Вітрянський зазначає, що «задача цивільного права полягає у «вирівненні» учасників майнового обороту шляхом встановлення для слабкої сторони зобов'язання відмінно іншого, особливих умов участі в договірних відносинах: пільгового порядку укладення, зміни або розрівання договору, надання слабкій стороні в зобов'язанні додаткових прав і покладення на її контрагента додаткових обов'язків, посилення відповідальності сильної сторони в зобов'язанні ...» [16].

Споживач фінансової послуги має право на захист свого інтересу, який не суперечить загальним зasadам цивільного законодавства. Захист прав споживачів фінансових послуг здійснюється, в першу чергу, загальноцивілістичними способами. Разом із тим, такий захист може здійснюватись завдяки окремим спеціальним інститутам ЦК України (управління майном, купівля-продаж, доручення тощо). Наприклад, одним із спеціальних способів захисту прав учасника корпоративного інвестиційного фонду при управлінні майном є заміна компанії з управління активами. При цьому регламент корпоративного інвестиційного фонду має містити умови, за яких може бути здійснено заміну компанії з управління активами та порядок такої заміни із зазначенням дій, спрямованих на захист прав учасників корпоративного фонду. Прийняття рішення про заміну компанії з управління активами та укладення договору з нею належить до виключної компетенції загальних зборів, а не наглядової ради корпоративного інвестиційного фонду.

Відповідно до ч. 3 ст. 17 Цивільного кодексу (ЦК) України орган державної влади, орган влади Автономної Республіки Крим або орган місцевого самоврядування здійснюють захист цивільних прав та інтересів у межах, на підставах та у спосіб, що встановлені Конституцією України та законом [17]. Державне регулювання ринків фінансових послуг в Україні забезпечують «три кити»: Національний банк України для ринку банківських послуг, Національна комісія з цінних паперів та фондового рин-

ку — у сфері послуг на ринку цінних паперів, та Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг — для більшості інших фінансових послуг. Регулювання на ринках фінансових послуг сфокусоване на дотриманні публічно-правових інтересів, подекуди за рахунок витіснення приватноправових інтересів, пов’язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг. Правове регулювання ринків фінансових послуг має свою метою досягнення системної стабільності через контроль за дотриманням фінансовими установами встановлених норм та правил (ліцензування, сертифікація тощо), дотримання нормативу необхідних фінансових ресурсів (капіталу, ліквідності тощо), кваліфікації персоналу, розкриття інформації тощо. Нагальною є необхідність взаємодії органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, з правоохоронними органами.

Досить часто регулятори фінансового ринку несвоєчасно реагують на виклики часу. Наприклад, такий затребуваний часом і актуальний для функціонування ринку цінних паперів Закон «Про цінні папери та фондовий ринок» було прийнято лише в 2006 р. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012 — 2017 рр. була схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 р. № 867-р [18], тобто фактично в період закінчення світової фінансової кризи. Стратегія спрямована на розбудову комплексної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, яка сприятиме фінансовій стабільності та зростанню добробуту громадян, стане доступною і зрозумілою для них, забезпечуватиме належну якість надання фінансових послуг, запобігатиме застосуванню дискримінаційної щодо споживачів практики роботи фінансових установ, у тому числі під час укладання та виконання договорів, а також на недопущення надання не передбачених в установленому порядку фінансових послуг юридичними та фізичними особами, що не мають на це права. Необхідність розроблення Стратегії обумовлена потребою врахування досвіду світової

фінансової кризи та її прояву в національній економіці з метою запровадження дієвих механізмів захисту від наслідків такої кризи.

Поки ці високі слова стануть реальністю фінансових ринків, за відсутності дієвих механізмів захисту прав споживачів з боку державних регуляторів, споживачі фінансових послуг змушені звертатись до суду. Стаття 16 ЦК України, зокрема, визначає способи захисту цивільних прав та інтересів, якими можуть бути: 1) визнання права; 2) визнання правочину недійсним; 3) припинення дії, яка порушує право; 4) відновлення становища, яке існувало до порушення; 5) примусове виконання обов’язку в натурі; 6) зміна правовідношення; 7) припинення правовідношення; 8) відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди; 9) відшкодування моральної (немайнової) шкоди; 10) визнання незаконними рішення, дій чи бездіяльності органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб.

Відшкодування збитків є лише одним, але найбільш поширеним із способів захисту цивільних прав, встановлених главою З ЦК України «Захист цивільних прав та інтересів», та загальною формою цивільно-правової відповідальності. Цивільно-правовий захист повинен мати компенсаційний характер. Відновлюально-компенсаційну функцію цивільно-правової відповідальності фінансових установ, спрямовану на усунення негативних наслідків цивільного правопорушення та відшкодування завданіх споживачам фінансових послуг збитків, слід вважати пріоритетною.

Дозволимо собі провести певні паралелі із обманом покупців та замовників. Так, відповідно до ст. 225 Кримінального кодексу України умисне обмірювання, обважування, обраховування чи інший обман покупців або замовників під час реалізації товарів або надання послуг, якщо ці дії вчинені у значних розмірах, караються штрафом до п’ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк від ста до двохсот годин, або виправними роботами на строк до двох

років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років. Ті самі діяння, вчинені особою, раніше судимою за обман покупців чи замовників, караються штрафом від ста до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або обмеженням волі на строк до трьох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років. Згідно з наведеною в даній статті приміткою обманом покупців та замовників у значних розмірах слід вважати обман, що спричинив громадянинові матеріальну шкоду в сумі, що перевищує три неоподатковуваних мінімуми доходів громадян [19].

Втрати споживача від неправомірних дій фінансової компанії можуть становити кілька десятків тисяч або сотень тисяч гривень. Наприклад, передавши в управління КУА відкритого ПІФ 110 тис. грн, інвестор отримав взамін 110 інвестиційних сертифікатів номінальною вартістю 1 тис. грн. Протягом року діяльності ВЧА ПІФ у розрахунку на один цінний папір зменшилася нижче його номінальної вартості на 19,99 відсотків внаслідок порушення КУА вимог законів. Утім, за логікою вітчизняного законодавця, в цьому разі учаснику ПІФ досить складно буде довести своє право на відшкодування завданіх йому майнових збитків. Практика знає чимало таких випадків.

Варто також зазначити, що суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом. Утім на практиці чимало фінансових компаній включають до договорів зі споживачами застереження про те, що всі спірні питання будуть вирішуватися визначенім третейським судом, звичайно, «кишенським» судом.

Окресливши загальні особливості юрисдикційної форми захисту прав споживачів фінансових послуг, не слід недооцінювати роль і значення неюрисдикційної форми. Неюрисдикційна форма захисту цивільних прав споживачів фінансових послуг являє собою дії щодо захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг, що здійснюються ними самостійно. Такі дії в ст. 19 ЦК Україн

їни розглядаються як один із способів захисту цивільних прав і об'єднані у поняття «самозахист цивільних прав». У порівнянні із іншими видами послуг на сучасному етапі розвитку фінансового ринку неюрисдикційна форма захисту цивільних прав, яка реалізується особою без звернення за допомогою до державних та інших уповноважених органів, є менш ефективною. Враховуючи специфічність правовідношення з наданням фінансової послуги арсенал альтернативних способів захисту прав споживачів порівняно незначний. Так, захищаючи свої права, учасники інституту спільного інвестування можуть вийти з нього або спробувати застрахувати свої інвестиції. Більш складним та ефективним є механізм заміни компанії з управління активами на іншу компанію.

Як бачимо, розвиток ринку фінансових послуг породжує появу нових правових конструкцій, що не відповідають сталим догматичним правовим підходам. Симетричність прав та обов'язків фінансових установ та споживачів фінансових послуг зникає через публічно-правові законодавчі ініціативи, які посилюють правовий статус фінансової компанії, обмежуючи при цьому правовий статус споживача фінансової послуги. Так, нам важко зрозуміти логіку законодавця, який позбавив інвесторів пайових інвестиційних фондів права на створення наглядових рад, до компетенції яких раніше належали питання наряду за виконанням інвестиційної декларації, зберіганням активів фонду, веденням реестру власників інвестиційних сертифікатів, проведенням аудиторських перевірок діяльності та оцінки майна фонду.

Правовий статус споживачів фінансових послуг вирізняється низьким ступенем їх правового захисту та відсутністю механізмів регулювання спорів між учасниками правовідносин. Яскраве тому підтвердження — на розгляді Верховної Ради України вже «запорошився» Проект Закону «Про внесення змін у деякі законодавчі акти України щодо створення на фінансових ринках України системи захисту користувачів фінансових послуг») [20]. За задумом його авторів, законопроект розроблений з ме-

тою створення державної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, а також удосконалення низки основних положень відповідного законодавства, яке повинно наблизити законодавство України в сфері фінансових послуг до норм європейського законодавства з урахуванням універсальних принципів щодо захисту прав користувачів фінансових послуг. Серед інших важливих речей законопроект говорить про Уповноваженого із захисту прав споживачів фінансових послуг. Адже світова практика показує, що досудове врегулювання спорів медіатором — фінансовим омбудсменом дійсно здатне розвантажити роботу судів. Омбудсмен виступає арбітром між фінансовими установами та споживачами послуг. Якщо обдурений клієнт фінансової компанії не захоче або не зможе судитися з нею, то він має право звернутися за допомогою до фінансового омбудсмена [21]. Законопроект також містить принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, вимоги до діяльності фінансових компаній, фінан-

сові санкції за порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, регулюють права клієнта на інформацію, зміст і процедуру укладення договорів про надання фінансових послуг тощо.

*Таким чином, наведене вище дає підстави для висновку про назриваочу актуальність розроблення дієвої правової моделі захисту прав споживачів фінансових послуг. Поле для подальших цивілістичних досліджень у цьому напрямі надзвичайно широке. Так вже склалось історично, що класична цивілістична доктрина є консервативною. Вона не в змозі оперативно розглядати динамічні правові сфери в якості предмета регулювання цивільного права, до яких, зокрема, належать ринки фінансових послуг (ринок цінних паперів, ринок банківських послуг, ринок страхових послуг та інші). Можливо, досить займатися переписуванням класичної цивілістики в той час, коли цілі пласти правої матерії та сфери права потребують уваги цивілістів?*

## ПРИМІТКИ

1. Про захист прав споживачів : Закон України № 3161-IV від 01.12.2005 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
2. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
3. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>. — Назва з екрана.
4. Про цінні папери та фондовий ринок : Закон України від 23.02.2006 р. № 3480-IV [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
5. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
6. Про іпотеку : Закон України від 05.06.2003 р. № 898-IV [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
7. Про страхування : Закон України від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
8. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб : Закон України від 23.02.2012 р. № 4452-VI [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
9. Про недержавне пенсійне забезпечення : Закон України від 09.07.2003 р. № 1057-IV [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
10. Про кредитні спілки: Закон України від 20.12.2001 р. № 2908-III [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
11. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України від 01.07.2004 р. № 1961-IV [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
12. Про інвестиційну діяльність : Закон України від 18.09.1991 р. № 1560-XII [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
13. Про інститути спільногоЯ інвестування: Закон України від 05.07.2012 р. № 5080-VI [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.

14. Яворська О. Договори приєднання: проблеми правового регулювання / О. Яворська // Підприємництво, господарство і право. — 2009. — № 10. — С. 96.
15. Кафарський В. В. Правовий статус суб'єктів інвестиційної діяльності як сторін інвестиційного договору // Корпоративне право в Україні: становлення та розвиток : зб. наук. праць (за матер. міжрегіон. наук.-практ. конф., м. Івано-Франківськ, 26—27 вересня 2003 р.) / ред-кол. : О. Д. Крупчан (гол.), В. Д. Басай, В. В. Луць [та ін.]. — К. : НДІ приватного права і підприємництва АПРН України, 2004. — С. 189—190.
16. Брагинський М. И. Договорное право / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. — М. : Статут, 2005. — Книга третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. — С. 783.
17. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
18. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 р. № 867-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
19. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
20. Про внесення змін у деякі законодавчі акти України щодо створення на фінансових ринках України системи захисту користувачів фінансових послуг : Проект закону України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
21. В Україні з'явиться фінансовий омбудсмен? [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://salex-lcc.com.ua/index.php/component/k2/item/28-v-ukraine-poyavitsya-finansovyyj-ombudsman>.

---

**Слободян Александр. Правовые принципы защиты прав потребителей финансовых услуг.**

В статье исследованы правовые аспекты защиты потребителей финансовых услуг. Особое внимание автор уделяет гражданско-правовым аспектам защиты прав потребителей финансовых услуг как слабого участника правоотношений, судебной защите прав потребителей финансовых услуг, указывает на необходимость разработки действенной модели финансового омбудсмена.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, финансовые услуги, финансовый омбудсмен, инвестиции, финансовые компании.

**Slobodyan Alexander. The legal framework protecting the rights of consumers of financial services.**

The article examines the legal aspects of the protection of consumers of financial services. Particular attention is paid by civil law aspects of the protection of consumers of financial services like website weaker legal, judicial protection of consumers of financial services, indicating the need to develop effective models of the Financial Ombudsman.

**Key words:** consumer protection, financial services, financial ombudsman, investments, financial companies.