

Яновицька Г.Б.

Львівський національний університет імені Івана Франка

АЛЬТЕРНАТИВНІ СПОСОБИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ ЗА УЧАСТЮ СПОЖИВАЧІВ

У статті досліджено окремі способи захисту порушених прав споживачів. Визначено форми захисту прав споживачів. Приділено увагу судовій медіації за процесуальним законодавством України. Проаналізовано практику третейського суду з даної категорії справ. Опрацьовано директиви ЄС щодо альтернативних способів врегулювання спорів за участю споживачів.

Ключові слова: споживач, захист, медіація, споживчий кредит, юрисдикція.

Постановка проблеми. Цивільно-правовий захист прав споживачів здійснюється в межах форм, передбачених загальними нормами цивільного та цивільно-процесуального законодавства, але з урахуванням особливостей, що містяться в законодавстві про захист прав споживачів. Саме Закон України «Про захист прав споживачів» передбачає судову, адміністративну форми захисту та самозахист.

Останнім часом набули популярності альтернативні (позасудові) форми врегулювання спорів. Застосування зазначених способів не позбавляє правопорушника від обов'язку добровільно відшкодувати шкоду (збитки), що завдана споживачу, чи сплатити (передати) неустойку тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження науковців щодо альтернативних способів вирішення спорів за участю споживачів стосуються лише неюрисдикційної форми захисту. Тому актуальність роботи є очевидною.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження альтернативних способів захисту прав споживачів; законодавчого механізму забезпечення охорони та захисту прав споживачів в Україні та ЄС.

Виклад основного матеріалу дослідження. Різне бачення сутності захисту порушених прав властиве науковцям. Варто погодитися з І.С. Канзафаровою в тому, що добровільне визнання права в зобов'язанні є нормальним і природним. У свою чергу потерпілий сам вирішує, звернутись йому за захистом до держави, використати засоби самозахисту чи взагалі не реалізовувати своє право на захист (тобто, образно кажучи, «помилувати» правопорушника) [1, с. 162].

Як зазначає І.С. Якубівський, саме зміни, внесені у 2017 році до процесуальних кодексів, передбачають застосування судом способу захисту, визначеного законом або договором, а якщо закон або договір не визначають ефективного способу захисту, то застосовується спосіб захисту, який не суперечить закону [2, с. 396].

Доктринально розрізняють юрисдикційну та неюрисдикційну форми захисту. Цивільне процесуальне законодавство вживає термін «Цивільна юрисдикція» (глава 2 ЦПК). Запровадження цього терміна зумовлено положенням статті 124 Конституції України про те, що юрисдикція судів поширюється на всі правовідносини. В аспекті конституційного звернення необхідно розуміти так, що право особи (громадянина України, іноземця, особи без громадянства, юридичної особи) на звернення до суду за вирішенням спору не може бути обмежене законом, іншими нормативно-правовими актами. Встановлення законом або договором досудового врегулювання спору за волевиявленням суб'єктів правовідносин не є обмеженням юрисдикції судів і права на судовий захист [3]. Оскільки судовий захист є формою примусової реалізації способів захисту цивільних прав, те, що для потерпілого є формою захисту правових благ, для порушника (чи іншої зобов'язаної особи) є формою примусового впливу. Відповідно, все те, що закон допускає як спосіб захисту, для правопорушника виступає як захід примусового впливу [4, с. 45].

До альтернативних способів врегулювання спорів відносять: переговори, медіацію, арбітрування тощо. В Україні щодо захисту прав споживачів дані форми врегулювання спорів засто-

совуються рідко. Досвід іноземних держав у цій сфері вказує на необхідність належної законодавчої бази, яка б регулювала альтернативні способи врегулювання спорів. Однак її відсутність в Україні, наприклад, щодо медіації, ніяк не зупиняє її розвиток та застосування: переговори часто ототожнюються із медіацією [5, с. 132].

У 2015 році була прийнята Стратегія реформування судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015–2020 рр. (п. 5.4). Цей документ, затверджений Указом Президента України № 276, передбачає розширення способів альтернативного (позасудового) врегулювання спорів, зокрема, шляхом практичного впровадження інституту медіації та посередництва. 3 листопада 2016 р. Верховна Рада України прийняла за основу проект Закону України про медіацію (реєстр. № 3665).

Відповідно до ст. 2 цього проекту, медіація – альтернативний (позасудовий) метод вирішення спорів, за допомогою якого дві або більше сторони спору намагаються в межах структурованого процесу за участю медіатора досягти згоди для вирішення їх спору [6].

На відміну від судового розгляду, який є суворо врегульованим, формалізованим та зосередженим на суті позову, медіація дає змогу гнучкого підходу до вирішення спору, врахування всіх аспектів спірної ситуації, незалежно від їх юридичного чи правового значення. Саме тому медіацію відносять до альтернативних методів вирішення спорів. Але є сутнісні ознаки, за допомогою яких можливо відрізнити медіацію від інших методів вирішення спорів (третейського судді/суду, примирення, переговорів): добровільність використання цієї процедури; гнучкий характер процедури; бажання сторін дійти згоди та вирішити спір; брак судових повноважень у медіатора [7, с. 94].

В ЄС прийнята Директива «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських справах» від 21.05.2008 р. [8]. На думку розробників цього документу, завданням медіації є забезпечення економічно ефективного та швидкого позасудового вирішення спорів у цивільних і господарських справах на основі процесів, що враховують потреби сторін. Вважається, що домовленості, досягнуті в результаті медіації, будуть добровільно дотримуватися, а між сторонами зберуться дружні та стабільні стосунки.

Директива передбачає, що сторони, які обирають медіацію в спробі вирішити спір, у подальшому не позбавляються можливості ініціювати судове провадження або арбітраж стосовно цього

спору внаслідок спливу строку позовної давності під час процесу медіації.

З метою забезпечення високого рівня захисту прав споживачів на досудовому етапі врегулювання спору у сфері захисту прав споживачів прийнято Рекомендацію Комісії 2001/310/ЄС від 4 квітня 2001 р. «Про принципи функціонування позасудових органів, залучених до консенсуального вирішення споживчих спорів (ОВ L 109, 19.4.2001, с. 56)» [9].

Для ефективного вирішення питань, пов'язаних із порушеними правами споживачів, учасники зобов'язані керуватись 4 принципами.

1. Безсторонність. Під цим принципом слід розуміти те, що відповідальні за процедуру особи:

а) призначаються на певний строк і не підлягають звільненню від виконання своїх обов'язків без причини;

б) не мають жодного конфлікту інтересів з однією зі сторін;

в) надали інформацію про їхню неупередженість та компетенцію обом сторонам до початку процедури.

2. Прозорість. Прозорість процедури повинна бути гарантована сторонам конфлікту. Саме інформація про контактні дані, функціонування та наявність процедури має бути доступною для сторін у простих термінах ще до вирішення спору. Регламент передбачає надання інформації:

а) як буде діяти процедура, види суперечок, які можуть бути вирішені, та будь-які обмеження щодо її функціонування;

б) про правила, що регулюють будь-які попередні вимоги, які сторони повинні виконати, та інші процедурні правила, зокрема ті, що стосуються самої процедури та мови, згідно з якими буде проводитися процедура;

в) про витрати, якщо такі є, за рахунок коштів сторін;

г) про графік, який застосовується до процедури, особливо стосовно виду спору, що розглядається;

д) про будь-які суттєві правила, які можуть бути застосовані (правові норми, найкраща практика галузі, міркування щодо справедливості, кодекси поведінки);

е) про роль процедури під час вирішення спору;

є) про статус будь-якого узгодженого рішення для вирішення спору.

3. Ефективність. Ефективність процедури гарантується і має бути доступною для обох сторін.

Важливим застереженням у Регламентів є те, що процедура є безкоштовною для споживачів, або будь-які необхідні витрати повинні бути як пропорційними суми спору, так і помірними. Споживачі та їхні контрагенти мають право на будь-якому етапі врегулювання конфлікту залучити свого представника. Строки розгляду співвідносяться з характером спору і пропорційні його характеру. Якщо поведінка однієї сторони є незадовільною, обидві сторони повинні бути поінформовані про можливість продовження процедури вирішення спорів у суді.

4. Чесність. Регламент передбачає обов'язок забезпечити справедливість процедури. Зокрема: а) сторони повинні бути поінформовані про своє право відмовитися від участі або відмовитися від процедури в будь-який час і отримати доступ до правової системи або інших механізмів позасудового захисту;

б) обидві сторони повинні мати можливість вільно та легко представляти будь-які аргументи, інформацію чи докази щодо їхньої справи, на конфіденційній основі до процедури, якщо сторони не домовилися про передачу такої інформації іншою стороною. Якщо на будь-якому етапі третя сторона пропонує можливі рішення для вирішення спору, то кожна сторона повинна мати можливість представити власну точку зору та коментувати будь-які аргументи, інформацію або докази, представлені іншою стороною;

в) обидві сторони слід заохочувати до повного співробітництва з процедурою, зокрема шляхом надання будь-якої інформації, необхідної для справедливого вирішення спору;

г) до того, як сторони погоджуються на запропоноване рішення для вирішення спору, їм слід дозволити розумний проміжок часу для розгляду цього рішення.

Наше законодавство теж містить положення про медіацію. Однак це стосується лише судової медіації. У главі 4 ЦПК визначено вимоги до судової медіації. Так, про проведення процедури суд має постановити ухвалу, якою одночасно зупиняє провадження по справі; проведення врегулювання спору здійснюється у формі спільних (за участю всіх сторін, їх представників та судді) та закритих (за ініціативою судді з кожною зі сторін окремо) нарад; суддя пропонує сторонам надати пропозиції щодо шляхів мирного врегулювання спору, може сам запропонувати можливий шлях мирного врегулювання спору, однак не має права надавати сторонам юридичні поради та рекомендації та оцінку доказів у справі; врегулювання спору за

участю судді проводиться протягом розумного строку, але не більше тридцяти днів із дня постановлення ухвали про його проведення; вся отримана в процесі інформація є конфіденційною.

Саме дотримання зазначених вимог дозволить реалізувати мету медіації – позасудове мирне вирішення спорів та забезпечення збалансованих відносин між інститутом медіації та сторонами.

Недержавним незалежним органом, який передбачає розгляд будь-яких справ, що виникають із цивільних та господарських правовідносин, є Третейський суд. Його діяльність урегульована Законом України «Про Третейські суди» [10]. Нормативно закріплена заборона розгляду ним справ у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки). Однак неодноразово цим судом дана категорія справ була предметом розгляду. Правовий висновок щодо вищезазначеного викладений у постанові Верховного Суду України від 04 листопада 2015 року у справі № 6-2074цс15 [11]. Так, у вересні 2018 року ОСОБА_4 звернувся до апеляційного суду із заявою, в якій просив скасувати рішення Постійно діючого Третейського суду при Асоціації «Дніпровський Банківський Союз» від 31 березня 2015 року у справі за позовом Публічного акціонерного товариства Комерційного банку «ПриватБанк» (далі – ПАТ КБ «ПриватБанк») до ОСОБА_4 про стягнення заборгованості. Заява мотивована тим, що він не брав участі в розгляді справи третейським судом, оскільки в цей час відбував покарання в місцях позбавлення волі, а дізнався про існування оскаржуваного рішення лише в серпні 2018 року. Третейський суд розглянув справу, яка йому не підвідомча, оскільки він є споживачем послуг банку, кредит йому був наданий на споживчі цілі.

Ухвалою Дніпровського апеляційного суду від 12 листопада 2018 року, постановленою ним як судом першої інстанції, заяву ОСОБА_4 задоволено. Скасовано рішення Постійно діючого Третейського суду при Асоціації «Дніпровський Банківський Союз» від 31 березня 2015 року в справі за позовом ПАТ КБ «ПриватБанк» до ОСОБА_4 про стягнення заборгованості. Судове рішення апеляційного суду як суду першої інстанції мотивоване тим, що Закон України «Про третейські суди» (пункт 14 частина перша статті 6) містить заборону на розгляд третейськими судами справ у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки), а тому справа, в якій прийнято рішення третейським судом, не підвідомча йому відповідно до закону.

Щодо правової Позиції Верховного Суду як суду апеляційної інстанції. Відповідно до частини третьої статті 457 ЦПК України під час розгляду справи в судовому засіданні суд установлює наявність або відсутність підстав для скасування рішення третейського суду, міжнародного комерційного арбітражу. Рішення третейського суду може бути скасовано, якщо: 1) справа, в якій прийнято рішення третейського суду, не підвідомча третейському суду відповідно до закону; 2) рішення третейського суду прийнято в спорі, не передбаченому третейською угодою, або цим рішенням вирішені питання, які виходять за межі третейської угоди. Якщо рішенням третейського суду вирішені питання, які виходять за межі третейської угоди, то скасовано може бути лише ту частину рішення, що стосується питань, які виходять за межі третейської угоди; 3) третейську угоду визнано судом недійсною; 4) склад третейського суду, яким прийнято рішення, не відповідав вимогам закону; 5) третейський суд вирішив питання про права та обов'язки осіб, які не брали участі у справі. Відповідно до частини другої статті 1 Закону України «Про третейські суди» до третейського суду за угодою сторін може бути передано будь-який спір, що виникає із цивільних та господарських правовідносин, крім випадків,

передбачених законом. Згідно з пунктом 14 частини першої статті 6 закону «Про третейські суди» третейські суди в порядку, передбаченому цим законом, можуть розглядати будь-які справи, що виникають із цивільних та господарських правовідносин, за винятком, зокрема, справ у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки). Наведене дає підстави для висновку про те, що положення пункту 14 частини першої статті 6 Закону України «Про третейські суди», які містять заборону на розгляд третейськими судами справ у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної установи), поширюються на правовідносини з питань виконання, зміни, розірвання договору споживчого кредиту.

Висновки. Медіація чи допустимість застосування третейського судочинства не є універсальними способами захисту справ споживачів, але можуть слугувати як один із методів досягнення пропорційного задоволення гарантованих законом інтересів сторін у споживчих спорах, що спрямовані на попередження, припинення правопорушення, відновлення порушених прав, а також заходів цивільно-правової відповідальності, яка передбачена законодавством про захист прав споживачів.

Список літератури:

1. Канзафарова І.С. Теорія цивільно-правової відповідальності : монографія. Одеса : Астропринт, 2006. 264 с.
2. Якубівський І.Є. Набуття, здійснення та захист майнових прав інтелектуальної власності в Україні : монографія. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2018. 522 с.
3. Рішення Конституційного Суду України від 9 липня 2002 року № 15-рп/2002 у справі за конституційним зверненням Товариства з обмеженою відповідальністю «Торговий Дім Кампус Коттон клуб» щодо офіційного тлумачення положення частини другої статті 124 Конституції України (справа про досудове врегулювання спорів). База даних «Законодавство України». URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-02/print>
4. Сидельников Р. Право на захист цивільного права (інтересу) як теоретична конструкція. *Юридична Україна*. 2005. № 8. С. 44–48.
5. Яновицька Г.Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні : монографія. Львів : Видавництво «Райстр-7», 2018. 400 с.
6. Про медіацію : проект Закону України. База даних «Законодавство України». URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=3665&sk1=9
7. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2016. № 1. С. 92–96.
8. Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах : Директива Європарламенту від 21.05.2008 р. База даних «Законодавство України» URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_a95
9. On the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes: Commission Recommendation of 4 April 2001. *Official Journal*. 2001. L 109. Pp. 56–61.
10. Про Третейські суди : Закон України від 11.05.2004 р. *Урядовий кур'єр*. 2004. № 111.
11. Справа № 6-2074цс15 від 04.11.2015 р. База даних «Єдиний державний реєстр судових рішень». URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/53241366>

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В статье исследованы отдельные способы защиты нарушенных прав потребителей. Определены формы защиты прав потребителей. Уделено внимание судебной медиации по процессуальному законодательству Украины. Проанализирована практика третейского суда по данной категории дел. Исследованы директивы ЕС относительно альтернативных способов урегулирования споров с участием потребителей.

Ключевые слова: *потребитель, защита, медиация, потребительский кредит, юрисдикция.*

ALTERNATIVE WAYS OF SETTLEMENT OF CONSUMER DISPUTES

The article deals with some methods of protection of consumer rights. Defined forms of consumer rights protection. Attention was paid to judicial mediation under the procedural laws of Ukraine. The practice of arbitration courts in this category of cases is analysed. In the article also reviewed of EU directives on alternative ways of settling disputes involving consumers.

Key words: *Consumer, protection, mediation, consumer credit, jurisdiction.*