

– незалежна експертиза щодо встановлення фактичних обставин справи (neutral expert fact-finding) – процедура досягнення сторонами угоди на основі укладання кваліфікованим фахівцем, який вивчив справу з точки зору фактичного складу;

– омбудсмен (ombudsman) – врегулювання суперечок, пов'язаних з недоліками в діяльності урядових агентств і приватних організацій офіційно уповноваженою особою, що розслідує обставини справи за скаргами зацікавлених осіб;

– приватна судова система (private court system) або суддя «напрокат» (rent-a-judge), що забезпечує можливість розв'язання спорів за допомогою суддів, які пішли у відставку, за досить високу плату, які мають повноваження не тільки примирити сторони, але і винести обов'язкове для них рішення².

В світі існує безліч процедур примирення і кожна має свої особливості. Примирювальні, правовідновлювальні, змішані в залежності від кінцевої мети.

Способи АВС не зводяться лише до тих, які найбільш відомі або закріплені на законодавчому рівні. Підкреслюється можливість «конструювання» будь-яких варіантів врегулювання спорів чи врегулювання правових конфліктів, не заборонених законом, наприклад створення примирних комісій, що діють на основі власних процедурних правил (регламентів) та інше.

*Ізаров І. О.,
доцент кафедри правосуддя
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка,
кандидат юридичних наук, доцент*

ЄВРОПЕЙСЬКА ODR ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ

Вступ. Електронна або онлайн торгівля надає надзвичайно широкі можливості і для підприємців, і для споживачів. Її переваги очевидні: це дозволяє зекономити час, зусилля і кошти на придбання товарів або послуг. Забезпечення доступу до простих, ефективних, швидких і недорогих способів вирішення спорів, що випливають із таких відносин, зумовлене необхідністю

² Альтернативные способы разрешения споров / Павел Штепан [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.law.edu.ru/doc/document.asp?docID=1129449>.

підвищити рівень захисту прав споживачів та надати дієву альтернативу судової форми захисту таких прав.

Особливої актуальності ці питання набуває в світлі запровадження зони вільної торгівлі з ЄС. Згідно з положеннями Угоди про Асоціацію, Україна та ЄС домовилися сприяти розвитку електронної торгівлі і між ними, зокрема шляхом співробітництва з питань, пов'язаних з електронною торгівлею, а також щодо захисту прав споживачів у сфері електронної торгівлі (ст. 139-140) [1].

Наші євроінтеграційні сподівання залежать не тільки від волі Євроспільноти, але і від наших рішучих кроків на зустріч справжньому європейському простору правосуддя. З огляду на це, доцільним є дослідження європейського досвіду захисту прав споживачів електронної торгівлі та пропозиції щодо запровадження таких механізмів в українське законодавство і практику.

Про основну мету та передумови запровадження ODR в ЄС

Положеннями установчих договорів ЄС, зокрема, ст. 169 Договору про функціонування ЄС [2], закріплено обов'язок Союзу сприяти досягненню високого рівня захисту споживачів.

Сьогодні в ЄС налічується понад 750 схем ADR, які відрізняються між собою за своєю сутністю, суб'єктним складом та змістом дій, спрямованих на вирішення спору [3]. Відмінності у наявності та порядку застосування ADR зумовлюють невелику кількість звернень за таким врегулюванням, особливо в транскордонних спорах [4]. Зважаючи на це, було запропоновано запровадити *ODR і забезпечити єдиний інтерактивний порядок для застосування альтернативних способів вирішення спорів в усіх державах-членах ЄС.*

Ухвалені 21 травня 2013 року Директива 2013/11/EU про альтернативне вирішення споживчих спорів [5] (далі – Директива) та Регламент ЄС № 524/2013 про онлайнове вирішення споживчих спорів [6], стали основою альтернативного позасудового онлайн вирішення спорів в ЄС. Директива 2013/11/EU набрала чинності в липні 2015 року, Регламент № 524/2013 – у січні 2016 року.

Два зазначені вище законодавчі акти ЄС є взаємопов'язаними та взаємодоповнюючими і регулюють відносини з позасудового врегулювання спорів на захист прав споживачів за допомогою онлайн платформи.

Регламент № 524/2013 передбачає створення такої ODR-платформи (Online Dispute Resolution (далі – ODR)), яка пропонує споживачам і продавцям єдину точку входу для позасудового онлайн вирішення спорів за допомогою ADR. При цьому наявність суб'єктів ADR є необхідною умовою для правильного функціонування платформи ODR, тому запропоновані процедури є взаємозв'язаними.

Альтернативне позасудове онлайн вирішення спорів в ЄС

Відповідно до Регламенту № 524/2013, запроваджується простий, ефективний, швидкий і недорогий позасудовий механізм вирішення спорів, що виникають з онлайн-транзакцій.

Це платформа у вигляді інтерактивного веб-сайта, пропонує єдину точку входу для споживачів і торговців, які прагнуть вирішення спорів поза судом, що виник з онлайн-транзакцій, і містить загальну інформацію, що стосується досудового вирішення спорів за контрактами між торговцями і споживачами, які впливають з онлайн-продажів і сервісних контрактів.

Споживачі можуть заповнити електронну форму скарги, яка є доступною на майже всіх мовах держав-членів Союзу (поки що цей ресурс не доступний у Хорватії, Польщі, Румунії та Іспанії), і прикріпити відповідні документи. Такі скарги передаються до суб'єкта ADR, який уповноважений розглядати спір. Відповідно ODR-платформа повинна безкоштовно запропонувати електронний кейс для інструментів управління, які дозволяють організаціям ADR провести процедуру врегулювання спорів зі сторонами онлайн.

Розпочинається процедура з обрання однієї з двадцяти трьох запропонованих мов для комунікації і визначення статусу заявника: чи ви споживач чи підприємець (що продає товари або надає послуги).

Як споживач, ви можете звернутися зі скаргою проти торговця. Для цього потрібно визначити: а) чи ви проживаєте в ЄС; б) чи є ваше звернення результатом придбання товару або послуги онлайн; в) чи ви виступаєте на захист своїх чи чийось інтересів.

Після цього слід надати інформацію про підприємця, до якого ви звертаєтесь зі скаргою: або знайти його в запропонованому переліку за назвою або надати інформацію про його назву, e-mail, веб сайт, в якій державі він знаходиться, його адресу.

Потім потрібно надати інформацію про товари або послуги, які ви отримали: а) обрати з запропонованого переліку товарів та послуг (споживчі товари, освіта, енерго та водопостачання, фінансові послуги, споживчі послуги, здоров'я, відпочинок, поштові послуги та електронні комунікації, транспортні послуги або інші); б) зазначити день, місяць та рік купівлі товару або послуги; в) ціну, яку ви сплатили та валюту; г) номер рахунку; г) обрати вид звернення (пошкодження, не відповідає замовленню, доставка, розрахунок, гарантія або інше); д) описати суть вашого звернення; є) зазначити ваші вимоги.

Під час заповнення форми можна додати документи.

Також потрібно надати відповіді на такі питання: а) чи контактували ви з продавцем з цього питання; б) чи пробували ви досягти позасудового вирішення спору або чи зверталися до судових органів; в) чи використовує

підприємець спеціальні способи вирішення спорів.

На цьому етапі від вас вимагається інформація про: а) ваше ім'я та місце проживання; б) мову, якою ви хочете отримувати повідомлення з цього сайту; в) ваш e-mail та номер телефону. Після цього ви отримаєте унікальний номер вашого звернення та лінк на e-mail, за яким потрібно підтвердити ваше звернення та адресу. Також його можна роздрукувати, або внести до нього зміни.

Приємно, що майже на кожному етапі можна зберегти вашу роботу як чернетку.

Як підприємець, ви повинні визначити: а) чи ваш бізнес розташований в ЄС; б) чи ваше звернення стосується продажу товару або надання послуги споживачеві онлайн; в) чи є споживач резидентом таких держав як Бельгія, Німеччина, Люксембург або Польща. Від останньої відповіді залежить можливість застосування ODR-платформи для підприємців, оскільки тільки в зазначених державах-членах передбачено відповідний порядок звернення до споживача.

Для підприємців передбачено порядок реєстрації, який передбачає згоду на застосування ADR.

Загальна процедура вирішення спору за допомогою онлайн платформи така. Після подачі заяви на веб сайті вона надсилається іншій стороні. Після цього потрібно узгодити спосіб вирішення спору і з цього часу є 30 днів на його вирішення. Після цього сайт автоматично надсилає інформацію про деталі вашого спору до відповідного органу, який опосередковує ADR, який має три тижні на вирішення питання, про належність такого спору до їхньої компетенції та інформування про це сторін. Якщо він компетентний вирішувати такий спір, сторони будуть повідомлені про результат відповідно до обраного способу вирішення.

Розвиток ефективного механізму, що забезпечує інтерактивну комунікацію між учасниками спору і особою або органом, що застосовує ADR, безумовно, зміцнює довіру споживачів спільного ринку, зокрема в галузі електронної торгівлі, дає змогу більш повно реалізувати її потенціал і можливості. Поширення ADR є важливим з огляду на необхідність забезпечення права на справедливий судовий розгляд в умовах.

Висновки та перспективи України взаємодіяти з ЄС у питаннях застосування інтерактивного альтернативного позасудового вирішення спорів

Прагнення України до більш тісної взаємодії з державами-членами ЄС та інтегрування до внутрішнього ринку зумовлює необхідність детального дослідження досвіду ЄС та запозичення найбільш ефективних та досконалих

механізмів захисту прав осіб.

Альтернативне позасудове онлайн вирішення спорів в ЄС можна визначити як комплексний інтерактивний порядок звернення та застосування ADR для вирішення транскордонних спорів, що виникають між споживачами та продавцями або надавачами послуг.

Зважаючи на ті широкі можливості, що їх надає позасудове онлайн вирішення спорів, варто активізувати співпрацю у сфері розбудови та запровадження в Україні електронних механізмів застосування ADR для вирішення внутрішніх спорів, користуючись досвідом ЄС, а згодом долучитися до єдиної платформи з метою успішного вирішення транскордонних спорів.

Перспективним також видається складання реєстру суб'єктів, що займаються ADR, ведення активної громадської роботи з поширенням серед населення інформації про такі альтернативні способи вирішення спорів, а також запровадження спеціальних курсів та семінарів у вищих навчальних закладах та серед практикуючих юристів.

Створюючи комплексний захист прав, що включає і судові, і позасудові способи вирішення спорів, ми зможемо значно удосконалити вітчизняну систему правосуддя та продовжувати запровадження загальноєвропейських стандартів.

Список використаних джерел

1. Угода про Асоціацію між Україною та Європейським Союзом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.kmu.gov.ua/kmu/docs/EA/00_Ukraine-EU_Association_Agreement_\(body\).pdf](http://www.kmu.gov.ua/kmu/docs/EA/00_Ukraine-EU_Association_Agreement_(body).pdf).

2. 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>.

3. 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.

4. Online Dispute Resolution [Electronic resource]. – Mode of access: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.about.show>.

5. 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) No. 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [Electronic resource]. – Mode of access: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>.

6. Regulation (EU) No. 524/2013 of the European Parliament and of the Council

of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No. 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) [Electronic resource]. – Mode of access: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>.

*Іщенко Ю. В.,
доцент кафедри загальнотеоретичних і
державно-правових наук НаУКМА,
кандидат юридичних наук, доцент*

АЛЬТЕРНАТИВИ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ КОНФЛІКТІВ В АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІЙ СФЕРІ

Чому виникають суперечки та спори між особою та суб'єктом владних повноважень? Як зазначено у ст. 3 Конституції України права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави. Можна визначити публічно-правову сферу як сферу публічно-правових (адміністративних) зобов'язань. Держава покладає на себе обов'язок забезпечити права і свободи людини. Реалізація цього обов'язку забезпечується через діяльність відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інших державних органів, їхніх посадових і службових осіб.

Розглядаючи такі відносини між фізичною або юридичною особою з одного боку та суб'єктом владних повноважень з іншого важко очікувати, що самі відносини та їх учасники втілюють ідеальні характеристики. Не ідеальною є як людина, так і представник влади.

В Рекомендація (2001) 9 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо альтернатив судовому розгляду спорів між адміністративними органами й сторонами-приватними особами зазначено, що ця Рекомендація стосується таких альтернативних засобів: внутрішній перегляд, примирення, медіація, урегулювання шляхом переговорів та арбітраж [1].

Відносини між громадянами регулюються договорами. Як вільні особи громадяни вступають у відносини один з одним на основі свободи договорів, що належить їм як право людини, тобто з огляду на їх автономію. У відносинах громадянин–управління ситуація є принципово іншою. Органи управління мають визначені законом права, компетенцію та повноваження. Але ці права