

# **Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг**

Практичні аспекти  
захисту прав споживачів  
фінансових послуг



**«Правнича клініка»**

---

**Національного університету  
«Києво-Могилянська академія»**

Київ–2020

УДК 32:008](072)

*Любов Логуш,*  
кандидатка юридичних наук, доцентка кафедри  
приватного права НАУКМА  
за участю студентів:  
*Марії Липовченко, Олени Брагинської, Анни Гайдай,*  
*Яни Гембаровської, Олени Кнейчук, Вікторії Васильцової,*  
*Владислава Васильєва, Льва Лепшеєва*  
*та Інни Птіциної (оформлення)*  
Правова експертиза: *Наталія Кравченко,*  
кандидатка юридичних наук

Матеріали можна застосовувати як для навчання студентів-клініцистів, так і для правопросвітницької діяльності, а саме для роботи клініцистів з іншими цільовими групами.

*Погляди, висловлені в цьому виданні, належать виключно авторам і можуть не збігатися з позицією згаданих організацій.*



Навчально-практичний посібник розроблений за підтримки проекту USAID «Трансформація фінансового сектору»



© Автори, 2020

# ЗМІСТ

<b>Вступ</b>	.....	4
<b>Розділ 1.</b>	Механізми досудового врегулювання спорів у сфері фінансових послуг .....	7
1.1.	Переговори .....	8
1.2.	Медіація .....	9
1.3.	Фінансовий омбудсмен .....	20
1.4.	Консиліація .....	
<b>Розділ 2.</b>	Міжнародна практика застосування медіації в діяльності юридичних клінік .....	26
2.1.	Американський досвід .....	26
2.2.	Польський досвід .....	28
<b>Розділ 3.</b>	Практичні аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг .....	31
<b>Висновок</b>	.....	28

## ВСТУП

Як подолати спричинені об'єктивними чи суб'єктивними обставинами конфлікти, які виникли між фінансовими установами та споживачами фінансових послуг? Адже часто сторони конфлікту досягають крайньої межі, за якою, на їхню думку, повернення до нормальної співпраці майже неможливе. А намагання сторін довести власну правоту потребує багато зусиль, часу та коштів.

Нова українська економіка, перебуваючи під впливом глобальних процесів, не може не реагувати на зміни. Безліч історій, коли закономірним наслідком дії недобросовісних представників фінансових установ та споживачів фінансових послуг ставала тотальна взаємна недовіра та часто-густо непримиренні конфлікти, з яких жодна сторона не бачила виходу.

Отже, «класичні конфліктні ситуації», які виникають на фінансовому ринку, такі:

- у фізичної або юридичної особи виникли суперечки чи конфлікт з фінансовою установою щодо питань обслуговування позики; ці питання потрібно розв'язати без втрат для репутації швидко й ефективно, при цьому бажано зберегти партнерські стосунки;
- суперечка між сторонами конфлікту перебуває на стадії передання матеріалів до суду, проте існують сумніви щодо оптимальності отриманого під час судового процесу результату;
- суперечка вже розглядається в суді, але хід розгляду справи викликає сумніви, виникає бажання віднайти альтернативний спосіб вирішення конфлікту.

За «класичною схемою» сторони конфлікту звертаються до юристів чи адвокатів, подають позов до суду, після рішення якого слідує виконавче провадження, а далі не завжди очікуваний результат. Мається на увазі, що сторона-переможець не завжди має можливість привести рішення суду до грошового еквівалента, а для сторони-опонента судові та виконавчі процеси обходяться значно дорожче, ніж планувалось, забирають занадто багато часу та енергії.



## **Чи можливий альтернативний, безболісний для репутації та більш заощадливий спосіб вирішення суперечностей між сторонами конфлікту?**

Насправді такий спосіб вирішення конфліктів у фінансовому секторі є. Це метод, який уже давно активно практикують у США та багатьох країнах Європи й Азії. В Україні відсутня законодавча база, яка б регламентувала і закріплювала на законодавчому рівні процедуру медіації, а законопроект «Про медіацію» вже кілька років перебуває у відповідних комітетах Верховної Ради України і станом на сьогодні готовий до розгляду в другому читанні.

Проте прогрес неминучий, а відсутність закону не спиняє фахівців, які вже сьогодні активно застосовують процедуру медіації для позасудового вирішення конфліктів. Спробуємо пояснити, чому медіація є дієвим методом вирішення суперечок між сторонами, що конфліктують.

### **Що таке медіація?**

За класичним визначенням, медіація — це спосіб вирішення суперечок між сторонами конфлікту із залученням посередника (медіатора), що допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію так, щоб вони самостійно змогли обрати той варіант рішення, який відповідає їхнім інтересам і задовольняє їхні потреби.

### **Фінансова медіація — це найшвидший шлях до вирішення конфлікту**

За допомогою медіатора дві опонуючі сторони мають шанс домовитись. Процедура медіації передбачає пошук шляхів урегулювання конфлікту на спільній зустрічі, де для подолання суперечностей збираються медіатор та обидві сторони конфлікту. За допомогою нейтральної неупередженої позиції медіатора сторони зазвичай починають бачити варіанти шляхів розв'язання конфлікту, яких вони раніше не помічали.

Справа в тому, що нейтральність і неупередженість медіатора та дотримання ним чітко визначених для процедури медіації принципів і стандартів дає можливість сторонам спокійно і зважено підрахувати вартість конфлікту, оцінити час, який буде витрачено на протистояння, оцінити варіанти взаємних поступок, можливих ди-



## Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

сконтів та розстрочок, інших умов, навіть можливих запропонованих варіантів співпраці за іншими напрямками, які можуть компенсувати втрати від конфлікту і не нанести шкоди фінансовій репутації обох сторін.

Саме процедура медіації дає можливість знайти такі ефективні рішення, про які сторони навіть не здогадувалися і не могли припустити, перебуваючи в стані конфлікту.

Медіація — це процедура, яка допомагає не лише розв'язати конфліктні ситуації між надавачами фінансових послуг та їхніми споживачами, а й оздоровити вітчизняний фінансовий ринок.

*Любов Логущ,*  
кандидатка юридичних наук



## Розділ 1. Механізми досудового врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

Серед різновидів механізмів досудового врегулювання спорів у сфері фінансових послуг виокремлюють такі напрямки:

- Переговори
- Медіація
- Фінансовий омбудсмен
- Консиліація

### 1. Переговори

Проведення переговорів між учасниками спору, як одного з дієвих механізмів досудового вирішення спорів, регулюється не нормативно-правовими актами, а правилами ділової етики, тобто його ефективність залежить переважно від «переговорних» здібностей сторін та їхніх психологічних навичок. Хоча цей механізм є найпоширенішим серед альтернативних механізмів вирішення спорів в Україні, він не завжди дає бажаний результат, особливо коли сторони не хочуть виносити певне питання на розгляд суду.

### 2. Медіація

**Медіація** (від *mediation* — посередництво) — це процес неформального врегулювання спорів між сторонами з допомогою третього незалежного учасника — посередника (медіатора) за чітко визначеною процедурою.



Результатом медіації є домовленість між сторонами, досягнення в спорах і конфліктах консенсусу та вироблення взаємовигідного рішення. На відміну від третейського суду медіатор, або примиритель, не нав'язує сторонам власне рішення, адже його основне завдання — згода сторін.

## 2.1. Впровадження медіації як форми досудового врегулювання спорів у правничій клініці

***Медіація в правничій клініці дає можливість студентам зроби́ти посередницьку діяльність частиною свого професійного життя та забезпечує успішний професійний старт для молодого правника з огляду як на практичні навички, так і етики.***

Медіація допомагає студентам побачити переваги та недоліки посередництва й інших форм досудового врегулювання спорів. Так студенти отримують практику відповідального консультивання клієнтів за власним вибором засобу правового захисту порушеного права клієнта.

Правнича клініка, яка впроваджує медіацію, виконує три головні завдання:

- формування в студентів навичок посередника, що допомагає краще інтегруватися в суть правової ситуації та проблеми, що спричинили конфлікт, а також навичок швидкого розв'язання проблеми, орієнтуючись на практиці застосування закону;
- поліпшення здатності студентів ефективно представляти інтереси клієнтів, допомагаючи їм учитися, у контексті посередництва, навичок ведення переговорів і вирішення конфліктів, які мають засадниче значення для юридичної практики;
- надання допомоги студентам оцінити переваги та недоліки посередництва й інших форм досудового врегулювання спорів, з тим, щоб вони могли успішно консультиувати клієнтів у майбутньому.

На сьогодні впровадження медіації як форми досудового врегулювання спорів у правничій клініці є надзвичайно актуальним та важливим, адже саме застосовуючи медіацію на практиці, студенти мають можливість заволодіти добрими навичками психолога та розуміння правової ситуації з погляду обох сторін, а не лише сторони, інтереси якої вони представляють, вміння глибоко оцінити правову ситуацію та виокремити проблему, яка є причиною конфлікту між сторонами.





## 2.2. Функціонування інституту медіації в Україні

Інститут медіації — органічне доповнення до державної судової системи. Інститут медіації — позитивний вплив на діяльність судової системи. Необхідність підвищення рівня правового захисту — стимулювання державою розв’язання правових спорів у межах досудових процедур.



Нормативно-правове регулювання:

- Угода про Асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії та їхніми державами-членами, з іншої сторони, від 27.06.2014;
- Конвенція Організації Об’єднаних Націй про Міжнародні угоди про врегулювання спорів за результатами медіації (Сінгапурська конвенція про медіацію);
- Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу.

### ***Медіація — право особи, а не обов’язок!***

Процес національної законотворчості:

- Стратегія реформування судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015–2020 рр., затверджена Указом Президента України від 20 травня 2015 р. № 276.
- Проект закону «Про діяльність у сфері медіації» (№ 10 425) — знятий з розгляду.
- Законопроект «Про медіацію» (№ 3504) — основна версія, готується на друге читання.
- Проект закону «Про медіацію» (№ 3504<sup>1</sup>) — альтернативна версія, знята з розгляду.



## Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

- Указ Президента України «Про Річну національну програму під егідою Комісії Україна – НАТО на 2020 рік» (№ 203/2020).

Заохочення та судовий збір:

### **(№ 3504) — основна**

Пропонується повертати 60 % сплаченого судового збору відповідній стороні в разі успішного проведення медіації щодо спору, який став предметом розгляду суду (ст. 130 Господарського процесуального кодексу України в редакції проекту № 3504).

### **(№ 3504<sup>1</sup>) — альтернативна**

Не згадується про повернення судового збору.

## Аналіз проектів законів 3665 та 3665<sup>1</sup> «Про медіацію»

<b>Ознака</b>	<b>№ 3665 «Про медіацію»</b>	<b>№ 3665<sup>1</sup> «Про медіацію»</b>
Зміст	Розділ I. «Загальні положення» Розділ II. «Процес медіації» Розділ III. «Статус медіатора» Прикінцеві та перехідні положення	Розділ I. «Загальні положення» Розділ II. «Процедура медіації» Розділ III. «Особливості медіації в окремих категоріях спорів» Розділ IV. «Прикінцеві положення»
Суб'єкти подання	Законопроект № 3665 поданий депутатами від різних політичних сил на чолі з Оленою Шкрум в 2015 р. і був навіть ухвалений у першому читанні 3 листопада 2016 р., але в другому читанні законопроект відхилили	Законопроект № 3665 <sup>1</sup> поданий на чолі з депутатом Сергієм Ківаловим теж у 2015 р., але наприкінці року законопроект не був затверджений Верховною Радою України



Розділ 1. Механізми досудового врегулювання спорів...

Ознака	Спільне	Відмінне
Основна законодавча база	Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради з певних аспектів медіації в цивільних та комерційних справах	№ 3665 — модельний Закон Комісії ООН по праву міжнародної торгівлі «ЮНСІТРАЛ» про міжнародну примирну процедуру від 2002 р. № 3665 <sup>1</sup> — Рекомендація Рес (98)1 про медіацію в сімейних справах, Рекомендація Рес (99) 19 про медіацію в кримінальних справах, Рекомендація Рес (2001) 9 про альтернативні методи розв’язання спорів між адміністративними органами і приватними сторонами, Рекомендація Рес (2002)10 про медіацію в цивільних справах
Мета й завдання ухваленого закону	Запровадження на законодавчому рівні інституту медіації в Україні зі всіма похідними результатами	№ 3665 <sup>1</sup> — відповідність положенням щодо заходів нормативно-правового забезпечення реалізації Концепції розвитку кримінальної юстиції щодо неповнолітніх в Україні, схваленої Указом Президента України від 24 травня 2011 року № 597/2011
Загальна характеристика й основні положення закону	Визначення термінів «медіація» та «медіатор», визначення основних принципів та засад проведення процедури медіації, умови набуття статусу медіатора, засади державної політики у сфері медіації	№ 3665 — зазначений Третейський розгляд. Не застосування в провадженні щодо тяжких злочинів та щодо уповноваженої особи юридичної особи, яка вчинила кримінальне правопорушення зі ст. 469 КПК України. Наголошення на добровільній присудовій медіації. Зміни до Конституції України в межах ст. 124
Стан нормативно-правової бази в цій сфері правового регулювання	Процедура медіації не регламентована на законодавчому рівні	№ 3665 — внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України, Господарського процесуального кодексу України, Цивільного кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України, Кодексу законів про працю України



Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

Запобігання корупції	—	Тільки в пояснювальній записці до законопроекту № 3665 є цей пункт і в ньому йдеться про відсутність ризиків вчинення корупційного правопорушення і заборону суддям або третейським суддям рекомендувати будь-яких конкретних медіаторів
Фінансово-економічне обґрунтування	Не впливатиме на видаткову та дохідну частини державного або місцевих бюджетів	—
Прогноз соціально-економічних наслідків ухвалення проекту закону	Розвиток процедури медіації. Розвантаження судових органів. Удосконалення правових механізмів забезпечення особи права на захист та своїх інтересів	У пояснювальній записці до законопроекту № 3665 йдеться також про приведення діючого законодавства України, щодо альтернативного вирішення спорів, у відповідність зі стандартами ЄС та імплементує норми Директиви 2008/52/ЄС Європейського Парламенту
Стаття 1. «Законодавство України про медіацію»	За основу взяті самі Закони «Про медіацію», інші нормативно-правові акти та зазначається примат міжнародного договору	№ 3665 — віднесення до законодавства також Конституції України
Стаття 2. «Визначення термінів»	Спільні визначення: «медіатор», «конфлікт» (спір), «сторони медіації», «учасники медіації»	У № 3665 <sup>1</sup> також визначення таких термінів, як: «діяльність медіатора», «договір про проведення медіації», «сторони конфлікту», «угода за результатами медіації»
Стаття 3 в проекті закону № 3665 <sup>1</sup> «Завдання медіації в Україні»	—	У № 3665 не прописане завдання медіації, на відміну від проекту закону №3665 <sup>1</sup> , де воно чітко встановлене в межах 5 пунктів, основними з яких є: врегулювання конфлікту, усунення шкоди та відновлення правопорядку



Розділ 1. Механізми досудового врегулювання спорів...

<p>Стаття 3 в проекті закону № 3665 та стаття 4 в проекті закону № 3665<sup>1</sup> «Сфера застосування медіації»</p>	<p>Застосування в будь-яких конфліктах (спорах), зокрема в цивільних, сімейних, трудових, господарських, адміністративних, а також у кримінальних провадженнях та справах щодо адміністративних правопорушень</p>	<p>У № 3665 наголошується на можливості проведення медіації за участю нерезидентів за умови проведення медіації на території України. Також наголошено на тому, що медіація може бути проведена на всіх етапах судового чи третейського судочинства, зокрема й під час виконавчого провадження. Також зазначається, що в тяжких та особливо тяжких злочинах медіація проводиться виключно щодо обсягу та способу завданої цими злочинами шкоди</p>
<p>Стаття 16 проекту закону № 3665 «Вимоги для отримання статусу медіатора» та стаття 5 в проекті закону № 3665<sup>1</sup> «Умови набуття статусу медіатора», а також стаття 17 проекту закону № 3665 «Спеціальна підготовка медіаторів»</p>	<p>—</p>	<p>№ 3665 (вимоги) — 25 років, наявність вищої або професійно-технічної освіти, проходження професійного навчання медіації протягом 90 академічних годин, з яких 45 годин практики.          № 3665 (не може бути медіатором) — обмежено дієздатна та недієздатна особа, має не погашену та не зняту в установленому порядку судимість, звільнена з посади судді, прокурора, слідчого, з державної служби або зі служби в органах місцевого самоврядування за порушення присяги, вчинення корупційного правопорушення, яка перебуває на державній службі, яку було виключено з реєстру медіаторів строком на 3 роки.          № 3665<sup>1</sup> — 21 рік та проходження професійної підготовки за напрямом «медіація» у навчальному закладі або організації в Україні, або за її межами, 120 академічних годин, з яких 60 годин практики, видача за результатами закінчення підготовки диплому.          № 3665<sup>1</sup> (не може бути медіатором) — обмежено дієздатна, недієздатна</p>



Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

<p>Стаття 4 в проекті закону № 3665 «Принципи здійснення медіації», стаття 6 у проекті закону № 3665<sup>1</sup> «Принципи медіації»</p>	<p>Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації на підставі принципів добровільної участі, активності та самовизначення сторін медіації; незалежності та нейтральності медіатора; конфіденційності інформації щодо медіації</p>	<p>—</p>
<p>Стаття 5 проекту закону № 3665 та стаття 7 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Добровільність участі у медіації»</p>	<p>Сторони добровільно визначають свою участь у медіації та можуть припинити процес на будь-якій стадії і звернутися до суду за захистом своїх прав. Забороняється будь-який тиск на сторони</p>	<p>У № 3665, у статті 6 також зазначено, що принцип добровільної участі в медіації поширюється також на медіатора</p>
<p>Стаття 6 проекту закону № 3665 «Активність і самовизначення сторін медіації» та стаття 9 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Активність сторін медіації»</p>	<p>Сторони медіації самостійно обирають медіатора або медіаторів. Сторони медіації самостійно визначають коло обговорюваних ними питань, варіанти врегулювання спору між ними, зміст договору за результатами медіації, строки та способи його виконання, інші питання щодо їх спору</p>	<p>У № 3665 також зазначено про те, якщо неповнолітня особа є стороною медіації, то вона ухвалює рішення з дотриманням вимог чинного законодавства</p>
<p>Стаття 7 проекту закону № 3665 та стаття 10 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Незалежність медіатора»</p>	<p>Медіатор не залежить від сторін медіації, державних органів, інших юридичних і фізичних осіб. Втручання державних органів, будь-яких юридичних і фізичних осіб у діяльність медіатора під час підготовки та проведення медіації забороняється. Медіатором не може виступати адвокат, представник та / або законний представник сторони медіації. Особа не може виступати адвока-</p>	<p>У № 3665<sup>1</sup> є доповнення щодо конфлікту інтересів: особисті або ділові стосунки медіатора з однією зі сторін; фінансова або інша зацікавленість (пряма чи непряма) медіатора в результаті медіації. Медіатор може продовжувати свою діяльність навіть у таких випадках, але якщо доведе, що був незалежним та нейтральним для забезпечення абсолютної безпристрасності. Також якщо особа, яка сама є чи</p>



Розділ 1. Механізми досудового врегулювання спорів...

	<p>том або представником сторони медіації в справі (провадженні), в якій вона надавала або надає послуги медіатора</p>	<p>була стороною, представником сторони, адвокатом, консультантом у конфлікті або посадовою особою, що ухвалювала рішення в цьому конфлікті між сторонами, не може бути медіатором у такому конфлікті. Проте така особа може після закінчення медіації за згодою всіх сторін медіації діяти далі в рамках своїх професійних повноважень</p>
<p>Стаття 8 проекту закону № 3665 та стаття 11 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Нейтральність медіатора»</p>	<p>Медіатор є нейтральною, неупередженою особою, яка допомагає сторонам конфлікту досягти порозуміння. Медіатор не має права вирішувати конфлікт між сторонами медіації або надавати вказівки щодо його врегулювання</p>	<p>У № 3665 винятки (нейтральність медіатора): надання вказівок та рекомендацій щодо варіантів врегулювання спору, оцінювання поведінки та позиції сторін медіації, за винятком явного порушення ними правових або етичних норм, порядку проведення медіації</p>
<p>Стаття 9 проекту Закону 3665 «Конфіденційність інформації щодо медіації» та стаття 12 проекту Закону 3665<sup>1</sup> «Конфіденційність інформації»</p>	<p>Інформація щодо медіації є конфіденційною, якщо сторони медіації письмово не домовилися про інше. Учасники медіації, зокрема медіатор, а також особи, залучені до організації процесу медіації, не мають права розголошувати інформацію щодо медіації без письмової згоди сторін медіації. Жодна зі сторін медіації не має права розголошувати інформацію щодо медіації без письмової згоди іншої сторони</p>	<p>У № 3665, у статті 9 доповнення щодо можливості розкриття інформації про спір іншій стороні, тільки якщо сторона, яка розкриває, дає згоду на розкриття. У № 3665, у статті 12 доповнення щодо того, що медіатор не може бути допитаний як свідок щодо обставин справи за винятком, коли це вимагається для забезпечення захисту прав дітей або запобігання шкоди фізичному або психічному здоров'ю особи або коли розкриття змісту угоди за результатами медіації є необхідним для примусового виконання цієї угоди</p>



Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

<p>Стаття 10 проекту закону № 3665 «Медіаційне застереження» та стаття 2 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Визначення термінів»</p>	<p>Сторони можуть включити до договору письмові медіаційні застереження, які можуть виникнути між ними у зв'язку з будь-якими конкретними правовідносинами незалежно від того, який характер ці спори мають: договірний чи недоговірний</p>	<p>У № 3665<sup>1</sup> міститься уточнення щодо характеру правовідносин, з приводу яких у договір може бути включене медіаційне застереження. Це такі правовідносини: цивільно-правові, господарсько-правові, трудові та шлюбні</p>
<p>Стаття 12 проекту закону № 3665 та стаття 19 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Проведення медіації»</p>	<p>—</p>	<p>№ 3665 vs № 3665<sup>1</sup>: Початок: у день погодження зустрічі з медіатором vs з моменту підписання договору про проведення. Припинення: укладенням договору, заявою про припинення, заява про невиправданість зусиль медіатора або залучення 3-ї сторони vs укладення угоди, смерті однієї зі сторін або ліквідації юридичної особи. У № 3665 зазначено про можливість відхилення в разі ненадання відповіді на запит протягом 30 днів</p>
<p>Стаття 14 проекту закону № 3665 «Медіація під час судового або третейського розгляду справи» та стаття 21 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Медіація у судових справах»</p>	<p>Судді на будь-якій стадії судового процесу можуть рекомендувати сторонам у справі звернутися до процедури медіації для вирішення спору в позасудовому порядку</p>	<p>У № 3665 застосовується поняття «третейський суддя». Основна відмінність у тому, що в статті 14 № 3665 суд може зупинити провадження в справі за спільним клопотанням сторін на час, необхідний їм для проведення процедури медіації. У статті 21 № 3665<sup>1</sup> цей час може бути не більшим ніж два місяці</p>
<p>Стаття 18 проекту закону № 3665 «Реєстр медіаторів» та</p>	<p>Навчальні заклади та організації, що здійснюють підготовку медіаторів в Україні, ведуть реєстр підготовлених ними медіаторів</p>	<p>У статті 18 № 3665 міститься більш повна інформація, що має включатись до такого реєстру: прізвище, ім'я, по батькові медіатора, рік наро-</p>





Розділ 1. Механізми досудового врегулювання спорів...

<p>стаття 5 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Умови набуття статусу медіатора»</p>		<p>дження, освіта, спеціальна підготовка з медіації, організація, яка здійснювала спеціальну підготовку з медіації, кількість годин такої підготовки, за наявності — отримана спеціалізація, інша інформація, яка допомагає сторонам обрати медіатора для конкретної справи, із дотриманням вимог чинного законодавства щодо захисту персональних даних. Також міститься пункт про додаткові вимоги до медіаторів, які може висувати асоціація медіаторів</p>
<p>Стаття 20 проекту закону № 3665 та стаття 15 проекту закону № 3665<sup>1</sup> «Відповідальність медіатора»</p>	<p>Медіатор несе відповідальність за порушення вимог закону про медіацію</p>	<p>Характерна відмінність у тому, що відповідно до статті 20 № 3665 є можливість звернення стороною медіації до організації, яка забезпечує проведення медіації, до об'єднання медіаторів або до суду за захистом своїх цивільно-правових прав. У статті 15 № 3665<sup>1</sup> зазначено лише про те, що в разі порушення зобов'язань медіатором, він несе цивільно-правову відповідальність</p>

Пояснювальна записка до законопроекту № 3665 є досить змістовною і її можна залишити, включивши тільки законодавчу базу Директиви 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради з певних аспектів медіації в цивільних та комерційних справах, а саме:

- Рекомендація Rec (98)1 про медіацію в сімейних справах.
- Рекомендація Rec (99)19 про медіацію в кримінальних справах.
- Рекомендація Rec (2001)9 про альтернативні методи розв'язання спорів між адміністративними органами і приватними сторонами.
- Рекомендація Rec (2002)10 про медіацію в цивільних справах.



*Щодо проєкту закону, то певно, що законопроєкт № 3665 «Про медіацію» є більш юридично доцільним та обґрунтованим. За основу буде взято саме цей законопроєкт, але з низкою доповнень та змін, запозичених із законопроєкту № 3665<sup>1</sup> «Про медіацію».*

## Законопроєкт № 3665<sup>2</sup> «Про медіацію»

### Розділ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- Стаття 1. Правове регулювання медіації
- Стаття 2. Визначення понять
- Стаття 3. Сфера застосування медіації
- Стаття 4. Сфера застосування медіації (нова стаття)

### Розділ II. ПРОЦЕС МЕДІАЦІЇ

- Стаття 5. Принципи здійснення медіації
- Стаття 6. Добровільність участі в медіації
- Стаття 7. Активність і самовизначення сторін медіації
- Стаття 8. Незалежність медіатора
- Стаття 9. Нейтральність медіатора
- Стаття 10. Конфіденційність інформації щодо медіації
- Стаття 11. Медіаційне застереження
- Стаття 12. Вибір та призначення медіатора
- Стаття 13. Проведення медіації
- Стаття 14. Договір за результатом медіації
- Стаття 15. Медіація під час судового або третейського розгляду справи
- Стаття 15.1 Свідчення медіатора в судовому або третейському розгляді

### Розділ III. СТАТУС МЕДІАТОРА

- Стаття 16. Вимоги для отримання статусу медіатора
- Стаття 17. Спеціальна підготовка медіаторів
- Стаття 18. Реєстр медіаторів
- Стаття 19. Винагорода медіатора та інші витрати на проведення медіації



- Стаття 20. Відповідальність медіатора
- Стаття 21. Контроль якості надання послуг медіаторами

## ПРИКІНЦЕВІ ТА ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ

Набрання чинності законом

Верховна Рада постановляє внести зміни до таких законодавчих актів: перелік Кабінету Міністрів України

### *Стаття 1. Правове регулювання медіації*

Правове регулювання медіації базується на Конституції України та складається з цього закону й інших законів і підзаконних актів України, ухвалених відповідно до цього закону.

Якщо міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, передбачені інші норми та положення, ніж ті, що встановлені цим законом, застосовуються положення міжнародних договорів.

З урахуванням його положень можна вважати, що проект закону № 3665<sup>2</sup> «Про медіацію» є найбільш термінологічно повним та відображає актуальний стан розвитку медіації в Україні.

**Досвід ЄС:** сторони самі керують процедурою вирішення спору. Організують його на власний розсуд. Припиняють процес у будь-який час. Рішення від 14.06.2017 (Суд правосуддя ЄС у справі № С75/16): «...у національному законодавстві можуть міститися норми щодо обов'язковості медіації, за умови, що це не є перепорою для права на судовий захист...».

**Добровільність медіації = свобода керувати процесом, організувати його та виходити з нього.**

Альтернативні способи вирішення спору:

- Суб'єкти суспільних правовідносин — не обмежуються чинним законодавством у пошуках та використанні альтернативних способів вирішення спорів.
- Можливості: укласти відповідну угоду, прямо не передбачену актами цивільного законодавства (ст. 6 Цивільного кодексу України), — мирову угоду (як під час судового розгляду, так і на стадії виконавчого провадження), — відмовитися від позову тощо.

Щодо закону та обов'язкового досудового врегулювання, то до 2002 року — звернення до порушника з письмовою претензією. З 2002 року — підхід визнано неконституційним.



## Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

Позиція КСУ в рішенні від 9.07.2002 № 15рп/2002: «...обов'язкове досудове врегулювання спорів, яке виключає можливість прийняття позовної заяви до розгляду та здійснення за нею правосуддя, порушує конституційне право особи на судовий захист...» та «...використання суб'єктами правовідносин досудового врегулювання спорів може бути додатковим засобом правового захисту, який держава надає учасникам певних правовідносин...». 2016 рік — *ст. 124 Конституції України* передбачає можливість визначення законом обов'язкового досудового порядку врегулювання спору.

### Що необхідно зробити?

Внести зміни до процесуального законодавства та забезпечити єдність підходів до інституту медіації з урахуванням міжнародних стандартів — модельний закон ЮНСІТРАЛ про міжнародну мирну процедуру 2002 року + Директива № 2008/52/ЄС.

Донести до широкого загалу інформацію про медіацію. Закріпити інститут на законодавчому рівні, чітко регламентувати повноваження посередника та забезпечити його певним статусом. Тоді сторони конфлікту зможуть бути впевненими, що угода, укладена за участю медіатора, матиме таку саму юридичну силу, як і рішення суду.



Сайт НАМУ



## Функціонування українських медіаційних центрів

- Могилянський Центр досліджень медіації та діалогу (м. Київ);
- Український центр медіації при КМБШ (м. Київ) — особливість: акцент на фінансово-майнові питання в переговорах та медіації;
- Школа медіації (м. Чернівці), відкрита за сприяння ГО «Буковинський центр медіації» на базі юридичного факультету та Лабораторії кафедри публічного права ЧНУ;
- Інститут миру і порозуміння (м. Київ);
- Київський філіал ООГМ (м. Київ);
- РГО «Жіночі ініціативи» (м. Пирятин, Полтавська обл.);
- Одеська обласна група медіації (м. Одеса);
- Подільський центр медіації (м. Вінниця);
- Українська академія медіації (м. Одеса);
- Тренінг Центр (м. Львів);
- Центр права та посередництва (м. Харків);
- Школа медіації Академії адвокатури України (м. Київ) та ін.

### **Медіатор — майстер усвідомлення**

Кожна сторона має свої інтереси. Інтереси або не перетинаються, або взаємодоповнюються. Лише близько 5 % досягнутих під час процедури медіації домовленостей не виконуються.

#### *Як підготувати гідного медіатора?*

Медіатор не виносить рішення, він допомагає сторонам звести все до спільного знаменника. Посередник відповідає за якість, ефективність та структурованість процедури. Грамотне поєднання таких характеристик і створює успіх медіації.

### 2.3. Послуги медіаторів, де можна їх знайти

- Фінансовий омбудсмен (у наступному підрозділі розкажемо детальніше).
- Український центр медіації.

Будь-яка особа може замовити послуги медіації.

Професійні медіатори, спеціалісти з переговорів пропонують: зробити аналіз вашої складної, спірної ситуації й організувати переговори (медіації) за участю спеціаліста-медіатора для пошуку рішення з максимальною користю для особи.



В УЦМ всі медіатори мають фахову підготовку, міжнародну сертифікацію й успішний досвід вирішення комерційних спорів. Послуги медіаторів можна замовити, скориставшись контактною інформацією на сайті, — зручний інтерфейс.

- Національна асоціація медіаторів.  
Є саморегуляторним, неприбутковим громадським об'єднанням фахівців, що працюють у сфері медіації. На сайті НАМУ представлений реєстр медіаторів-членів НАМУ, в якому будь-яка особа може знайти медіатора.

Усі медіатори беруть на себе відповідальність дотримуватися *Кодексу етики медіатора*, розробленого на основі Європейського Кодексу медіаторів.

Медіатор має дотримуватися чинних норм законодавства як громадянин та особа, що надає допомогу чи послуги на комерційній основі. За порушення цих норм медіатор несе цивільну, адміністративну, кримінальну, дисциплінарну відповідальність згідно з чинним законодавством на загальних підставах.

Щоб знайти медіатора для вирішення спору, необхідно скористатися електронними ресурсами згаданих медіаційних центрів, де зазначено контактну інформацію, за допомогою якої ви зможете зв'язатися з ними та дізнатися про деталі, яких потребуєте.

### **3. Фінансовий омбудсмен**

Медіація відрізняється від діяльності фінансового омбудсмена головно характером спорів, що розглядаються. До компетенції медіатора належать економічні спори, тоді як фінансовий омбудсмен розглядає спори між фінансовими організаціями та їхніми клієнтами.

При цьому результатом розгляду скарги у випадку медіації є медіаційне погодження (угода), а фінансового омбудсмена — його рішення.

Введення інституту фінансового омбудсмена створює дієву альтернативу державно-судовій системі. Мета створення органу: захист прав дрібних споживачів, які не мають достатньо фінансових ресурсів, щоб захистити свої права в судовому порядку.

Крім того, виконання рішення фінансового омбудсмена є або добровільним, або обов'язковим з огляду на закон, а медіатора — добровільним, за винятком тих небагатьох фінансових установ, які





уклали спеціальну угоду з організацією, що проводить медіацію, цей альтернативний механізм врегулювання спорів є недостатньо ефективним.

Інститут фінансового омбудсмена поширений на ринку банківських, страхових послуг, а також у сфері ринку цінних паперів як певна форма арбітражу між споживачем та надавачем фінансових послуг, існує в багатьох країнах, як-от: США, Польща та інші.

Однак в Україні було знято з розгляду відповідний законопроект у 2018 році. Проте все-таки створення схожого інституту передбачено Програмою розвитку фінсектора НБУ та рекомендовано фахівцями проекту USAID «Financial sector transformation in Ukraine».

### 3.1. Чому для України створення такого інституту є актуальним?

Причинами актуальності є:

- доцільність інституту зумовлена відсутністю реальних альтернатив судам у правовій системі України у вирішенні спорів щодо фінпослуг (право на доступ до суду не буде обмежене, справи розглядатимуться швидше, а судова система розвантажиться);
- суди переважно не мають суспільної довіри, також у такий спосіб може відбутися відновлення довіри до фінансового ринку держави;
- захищеність споживача як слабшої сторони на ринку фінпослуг потребує більшого кола способів захисту прав;



- бюрократизація, затягнутість судового процесу та високі ставки судового збору не приваблюють пересічну особу. Дійсно, невеликий розмір збору за звернення до омбудсмена, на відміну від судового збору, може бути більш прийнятним майже для всіх категорій нашого суспільства.

В Україні знято з розгляду відповідний законопроект, але створення схожого інституту передбачено Програмою розвитку фінсектора НБУ та рекомендовано фахівцями проекту USAID «Financial sector transformation in Ukraine». Тетяна Бурак є основним автором законопроекту про устанovu фінансового омбудсмена та ідеологом і організатором першої в Україні Міжнародної конференції із захисту прав споживачів у 2017 році. Є також концепція НБУ щодо розвитку фінансового сектора.

Перевагами фінансового омбудсмена є:

- не обмежує право на доступ до суду;
- незалежний інститут захисту прав споживача фінпослуг;
- компетентність;
- швидкий розгляд звернень;
- фокусування на незначних спорах;
- невеликий розмір збору на звернення, на відміну від судового збору;
- розвантаження судової системи;
- відновлення довіри до фінансового ринку держави.

### 3.2. Як звернутися до фінансового омбудсмена?

Відповідний законопроект містив приблизні вимоги щодо заяви про розгляд спору фінансовим омбудсменом. Структурно та й змістовно ці параметри схожі на вимоги до позовної заяви, однак не потребувалося професійного юридичного аналізу обставин, а це б полегшило складання таких заяв самими споживачами замість юристів. Окрім реквізитів сторін, в описовій частині викладалися б факти, у мотивувальній — аргументи, а в прохальній — суть вимог по суті спору.

Отже, фінансовий омбудсмен є ефективним способом досудового врегулювання спору у сфері фінансових послуг. Створення інституту фінансового омбудсмена посприяло б підвищенню фінансової культури та грамотності населення. Як наслідок — позитивний відбиток на загальному розвитку суспільства.





#### 4. Консиліація

Консиліація — погоджувальне врегулювання, у процесі якого учасники спору з допомогою третьої нейтральної сторони (примирителя) шукають шляхи (варіанти) його вирішення.

Примиритель, на прохання сторін, пропонує на розгляд сторін конфлікту декілька варіантів вирішення спору.

*Процедура консиліації є конфіденційною,  
а запропонований варіант рішення —  
необов'язковим для сторін*

Сторони встановлюють часові межі, визначають структуру і зміст погоджувального врегулювання, при цьому, аналогічно до медіації, остаточне рішення щодо спору за формою й змістом залишається за його сторонами.



## Розділ 2. Міжнародна практика застосування медіації в діяльності юридичних клінік

### 1. Американський досвід

Медіація стала розвиватися в другій половині ХХ сторіччя передусім у країнах англосаксонського права — США, Австралії, Великобританії, після чого почала поширюватися і Європою. Перші спроби застосування медіації, як правило, стосувалися вирішення спорів у сфері сімейних стосунків. Згодом медіація отримала визнання у вирішенні широкого спектра конфліктів і суперечок, починаючи від конфліктів у місцевих громадах і закінчуючи складними багатосторонніми конфліктами в комерційній та публічній сфері.

Взагалі процедура медіації є дуже розповсюдженим способом вирішення спорів у всьому світі, не тільки в англосаксонській системі права, а й у країнах романо-германської правової сім'ї. Як приклад, розглянемо американську експериментальну програму медіації з використанням добровольців-медіаторів, започатковану в США на початку 1970-х у декількох великих містах.

Вона виявилася настільки успішною, що сотні інших програм були проведені по всій країні протягом двох наступних десятиліть, і на сьогодні практика медіації досить поширена в Сполучених Штатах. Судова практика США орієнтована на те, щоби більшість спорів вирішувалася добровільно до судового засідання, а суддя може перервати суд і порадити сторонам попрацювати з медіатором.



Без медіаторів у сфері економіки, політики, бізнесу в цій країні не проходить жоден серйозний переговорний процес, випускаються журнали, що висвітлюють проблеми медіації.

Існує Національний інститут дозволу диспутів, який займається розробленням нових методів медіації, діють приватні та державні служби медіації. Великий вплив має Американська арбітражна асоціація (American Arbitration Association), яка затвердила свої Правила арбітражного розгляду та медіації, що успішно використовуються також і під час розгляду внутрішніх суперечок.

Зокрема американські адвокати застосовують медіацію як основу їхньої юридичної практики. Вони виокремлюють клієнта як центральну особу під час консультування. Під час інтерв'ювання клієнта адвокати намагаються збирати персональну інформацію та факти, необхідні для ухвалення кінцевого рішення та фактичної підтримки клієнта.

*Доречним буде акцентувати увагу на досвіді юридичної клініки (центру) в Університеті Лойола в Чикаго, США (Loyola University Law Center, Chicago, Illinois, USA), яку Любов Логуш мала можливість відвідати, і досвід якої варто запозичити юридичним клінікам в Україні.*

Юридична клініка має 30-тирічний міжнародний досвід функціонування. Мета клініки — це навчання студентів і надання правової допомоги бідним людям.

Юридична клініка складається із трьох окремих клінік (підрозділів), які співпрацюють між собою:

- Юридична клініка в справах сімейних.
- Юридична клініка в справах ведення бізнесу.
- Юридична клініка в справах оподаткування.

Студентами юридичної клініки є студенти третього року навчання, для яких обов'язковими є 54 години навчання в клініці, студент отримує чотири кредити за успішне проходження навчання. Студент користується посібником (Office Manual, Loyola University Law Center, Chicago, Illinois), в якому викладено політичні та процедурні питання діяльності юридичної клініки. Студент клініки має у своєму провадженні три-чотири справи, праця над якими складається з таких етапів:

**Перший етап** — це вивчення справи й проведення переговорів з клієнтом, під час яких, у разі необхідності, виникає пропози-



ція проведення процедури медіації, в якій повинен бути задіяний адвокат-практик з медіації. На проведення першого етапу студентів надано п'ять тижнів.

**Другий етап** — презентація студентом справи (grand round) перед викладачем-куратором, клієнтом і студентами клініки. Після успішної презентації справи й у разі досягнення медіаційної угоди відбувається її підписання. У разі неможливості укладення медіаційної угоди відбувається перехід до третього етапу, на якому здійснюється представництво студентом справи клієнта в суді. Згідно з американським законодавством штату Іллінойс студенти отримують тимчасову ліцензію на практику в суді в справах pro bono.

### **Як юридична клініка отримує справи?**

Безпосередньо від населення і суддів. До прикладу, справи в клініці із сімейних справ мають міжнародний характер. Зокрема це справи з Гватемали, Мексики, Польщі, які студенти успішно вирішують.

Чи можливе запровадження американської моделі експериментальної програми з медіації в юридичних клініках університетів в Україні?

Звичайно, можливе. Для цього необхідно юридичним клінікам університетів створити українську експериментальну програму з медіації, яка б започаткувала введення практичного курсу з медіації в освіті.

Програма передбачала б навчання студентів юридичних клінік практики (навичок) проведення медіації фахівцями-медіаторами, українськими фахівцями-практиками в галузі медіації, як і залучення іноземних фахівців-медіаторів, зокрема добровольців-медіаторів з іноземних університетських юридичних клінік.

## **2. Польський досвід**

Інститут медіації в законодавстві Республіки Польща:

- У 1991 р. — медіація вперше закріплена на законодавчому рівні — медіація позасудова.
- Судова медіація вперше була застосована в публічних галузях (2003 р.) і лише згодом у приватних (2005 р.).



### Медіація в публічному праві (у кримінальних справах)

<p><i>Ст. 23а КПК РП</i></p> <p>§ 1. Суддя або інший орган, який веде це провадження, може за ініціативою або за згодою сторін направити справу до установи або особи, уповноваженої на це, для проведення медіаційного процесу.</p> <p>§ 2. Процедура медіації не має тривати понад місяць, а її період не повинен включатися в тривалість підготовчого провадження</p>	<p>Можлива з ініціатив / за згодою сторін.</p> <p>Реалізує принцип «restorative justice».</p> <p>Можлива на кожному етапі судового процесу.</p> <p>Можлива за наявності певних передумов.</p> <p>Фінансується з державного бюджету</p>
--	--

### Медіація в приватному праві (у цивільних справах)

<p><i>Ст. 10 ЦПК РП</i></p> <p>§ 1. У справах, в яких укладення угоди є допустимим, суд прагне врегулювати їх на кожному етапі провадження, зокрема через схилання сторін до медіації.</p> <p><i>Ст. 1831 ЦПК РП</i></p> <p>§ 2. Медіація здійснюється на підставі угоди про медіацію або рішення суду про направлення сторін до медіації</p>	<p>Фактично це обов'язок суддів.</p> <p>Обов'язковий елемент позовної заяви.</p> <p>Покладення судових витрат на сторону, яка відмовилася від медіації</p>
---	--

### Медіація у фінансовому секторі

Комісія з фінансового нагляду (Komisia Nadzoru Finansowego) — державний орган контролю за фінансовим ринком у Польщі.

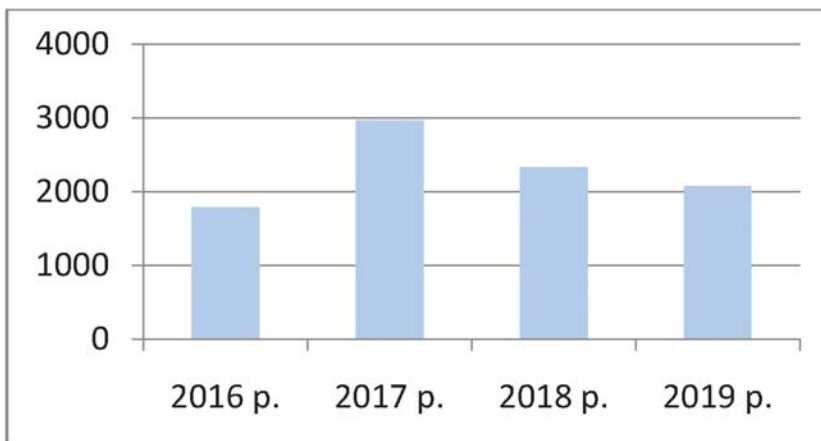
Мета: нагляд на фінансовому ринку, забезпечення його належного функціонування, стабільності, безпеки та прозорості, довіри до фінансового ринку, а також захист інтересів учасників ринку.

Спеціалізований медіаційний центр при Комісії з фінансового нагляду:



## Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг

- розглядає спори між споживачами послуг та контрольованими інституціями;
- співпрацює із кваліфікованими медіаторами із фінансовою освітою;
- надзвичайно дешева вартість послуг;
- допомагає зберегти хороші відносини на ринку.



Кількість запитів на проведення медіації, поданих до Центру



Статистичні дані за останні роки:

- 80 % медіаційних сесій закінчуються угодою.
- Все більше фінансових інституцій звертаються до медіації (8 у 2017 р., 16 у 2019-му).
- Найчастіше в медіаційних сесіях залучені страхові установи (1883 у період з 2016 р. по 2019-й).



## Розділ 3. Практичні аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг

Практику застосування медіації для захисту прав споживачів можна подати на прикладі справи п. Гаращенко (споживач vs «ROZETKA»).

### Фабула

**13 серпня 2020 року**

Пані Гаращенко придбала в інтернет-магазині «ROZETKA» (ТОВ «РОЗЕТКА. УА», Код ЄДРПОУ 37193071) (далі — магазин) пральну машину «SAMSUNG» вартістю 18 499 грн.

За кілька днів під час доставки жодних недоліків не помітила.

«ROZETKA» відмовилася повернути гроші та запропонувала звернутися до сервісного центру «SAMSUNG» для консультації — там дефект підтвердили.

**До 14 днів від дати покупки**

Перед підключенням пральної машини майстром сервісного центру, уважно оглянувши товар, виявила виробничий дефект — вм'ятину з однієї сторони і деформацію другої сторони бокових панелей машини. Було вирішено повернути товар до магазину та отримати сплачені кошти.

«ROZETKA» визначила за необхідне перевірити товар у власному сервісному центрі для підтвердження, що він не був у використанні. Співробітники магазину (служба транспортування) просили сплатити за транспортування товару (приблизно 300 грн).

**12 вересня 2020 року**

Менеджер магазину «ROZETKA» повідомив, що товар не гарантійний, дефект виробничий. Запропонували за додаткову плату (орієнтовно 3000 грн) замінити дві бокові панелі машини та сплатити 150 грн за послуги сервісного центру.



### Норми законодавства

- ч. 1 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів»

Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

- ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»

У разі виявлення протягом установленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), споживач у порядку та строки, встановлені законодавством, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми.

- ч. 5 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлене частиною першою цієї статті) зобов'язані прийняти товар неналежної якості в споживача і задовольнити його вимоги.

- ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»

Продавець не має права відмовити в поверненні товару, якщо цей товар не входить до переліку товарів, які не підлягають поверненню.

### Шляхи вирішення спору

Скарга до Держпродспоживслужби	Альтернативні шляхи вирішення спору (медіація)	У судовому порядку
<ul style="list-style-type: none"><li>+ Перевірка суб'єкта господарювання з офіційним підтвердженням порушення прав споживачів.</li><li>- Розгляд скарги понад місяць.</li><li>- Складна процедура проведення позапланових перевірок</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ Економія часу та коштів.</li><li>+ Конфіденційність.</li><li>+ Уникнення репутаційних втрат.</li><li>- Оскільки медіація — процес, що передбачає добровільну участь сторін, «ROZETKA» може відмовитися.</li><li>- Сторона завжди може звернутися до суду на будь-якому етапі медіації</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ Рішення суду обов'язкове для виконання.</li><li>- Судові витрати і тяганина.</li><li>- Провадження тривале в часі</li></ul>





## Медіація

**Медіація** — це ефективний спосіб альтернативного вирішення спорів, за якого сторони звертаються до третьої особи, посередника / посередників за допомогою щодо досягнення мирного врегулювання їхніх суперечок.

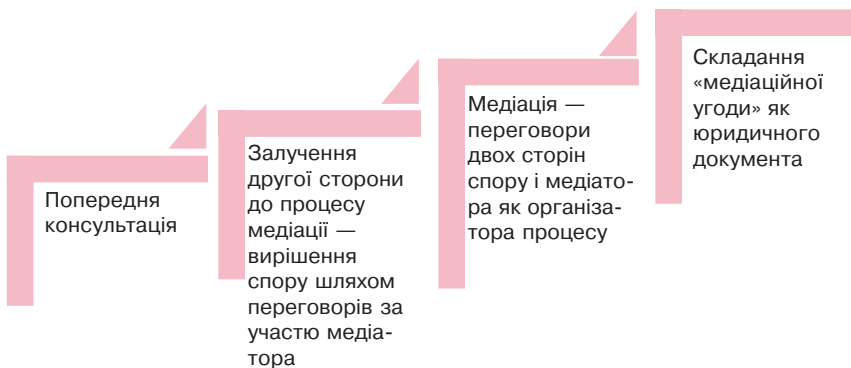
*Переваги для п. Гаращенко:*

- Економія часу: пральна машина — необхідний елемент побутового життя.
- Відсутність потреби наймати представника та сплачувати різні судові витрати.

*Переваги для «ROZETKA»:*

- Конфіденційність: ця ситуація не впливає негативно на репутацію магазину.
- «ROZETKA» не потрапляє до бази судових рішень.
- У разі програшу на магазин були би покладені стягнення щодо судового збору, а також за порушення прав споживачів.

**Комерційна медіація** — вирішення спорів фізичними особами щодо захисту прав споживачів.



## Етапи вирішення спору п. Гаращенко

Надіслати скаргу  
до Держпрод-  
споживслужби

Обрати медіатора та  
укласти Угоду про  
проведення медіації



Залишити відгук  
на інтернет-  
платформах про  
діяльність  
«ROZETKA» та  
якість її  
товару

Надіслати скаргу  
до «ROZETKA»  
з пропозицією  
вирішити справу  
через медіацію

Вирішити спір та  
підписати Угоду



## ВИСНОВОК

Медіація є альтернативним, безболісним для репутації та більш заощадливим способом вирішення конфліктів у фінансовому секторі. Її вже давно активно практикують у США та багатьох країнах Європи й Азії.

Хоча в Україні відсутня законодавча база, яка б регламентувала і закріплювала на законодавчому рівні процедуру медіації, — прогрес неминучий. Адже відсутність законодавчої бази не спиняє фахівців, які вже сьогодні активно застосовують медіацію для позасудового вирішення конфліктів.

**Неможливо уникнути конфлікту, оскільки це частина людської природи, але можливо навчитися його долати.**

Навчальне видання

## **Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг**

Практичні аспекти  
захисту прав споживачів  
фінансових послуг

Навчально-практичний посібник  
розроблений за підтримки проекту USAID  
«Трансформація фінансового сектору»

За загальною редакцією *Л. Логуш*

Правова експертиза *Н. Кравченко*

Макетування *І. Птіцина*  
Коректор *Н. Дорожкіна*  
Комп'ютерне верстання *Ю. Коланя*

Підписано до друку 26.11.2020 р. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Гарнітура "Прагматика". Папір офсетний. Друк офсетний.  
Ум. друк. арк. 7,91. Обл.-вид. арк. 6,12.  
Зам. 20-22.

Університетське видавництво ПУЛЬСАРИ  
04070, Київ-70, вул. Спаська, 9/2. Тел. (044) 425-12-75, 425-01-03  
e-mail: mail@pulsary.com.ua <http://www.pulsary.com.ua>

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів  
видавничої продукції, серія ДК № 7034 від 27.12.2019 р.