

7. Мельник З. П., Романюк Я. М. Судова практика розгляду цивільних справ, що виникають з договорів страхування // Вісник Верховного Суду України. – 2011. – № 8(132). – С. 12 – 28; Ханник-Посполітак Р. Ю. Захист прав споживачів фінансових послуг в Україні: правовий аналіз. – К.: НУ «Києво-Могилянська академія», 2011. – 48 с.

8. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: затв. Постановою Пленуму ВСУ №5 від 12.04.1996. // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>.

9. Ільченко Г. О. Цивільно-правовий захист прав споживачів страхових послуг: автореф. дис. ... к.ю.н.: 12.00.03. – К., 2016. – С. 9-10.

10. Сокіл Л. М. Про необхідність уточнення поняття споживач страхових послуг // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – № 19. – С. 183.

Гришко Уляна Петрівна

*кандидат юридичних наук, викладач кафедри цивільного права
навчально- наукового юридичного інституту
ДВНЗ «Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника»*

НЕЮРИСДИКЦІЙНА ФОРМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Закріплені в Конституції України та інших нормативно-правових актах права, свободи та законні інтереси мають життєво важливе значення для кожної людини. В аспекті належної реалізації прав споживачів транспортних послуг необхідним є захист цих прав у випадку порушення як наслідку невиконання чи неналежного виконання перевізником умов договору перевезення пасажирів та багажу.

Однією із форм захисту таких прав є захист цивільних прав та інтересів судом, зокрема, в цьому аспекті ст. 16 Цивільного кодексу України проголошує наступне: «Кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу». Зважаючи на те, що на сьогодні судовий захист

прав споживачів транспортних послуг не завжди є оперативним та таким, що задовольняє інтереси споживача, тому особливої уваги набуває питання щодо можливості застосування та удосконалення неюрисдикційної форми захисту, а саме альтернативних способів вирішення споживчих спорів. Крім того, з урахуванням європейського законодавства та набутого досвіду країн – членів ЄС, варто дослідити особливості та позитивні аспекти існування альтернативних способів вирішення спорів, з метою адаптації національного законодавства до європейського у даному напрямку.

У юридичній літературі склалося безліч підходів до класифікації форм захисту цивільних прав та інтересів. Традиційний підхід запропонований науковцем О.І.Мацегоріним, полягає у виокремленні двох основних форм захисту залежно від суб'єктів їх здійснення: юрисдикційна і неюрисдикційна [1, с.146]. Основна відмінність між ними полягає у тому, що захист прав та інтересів у юрисдикційній формі здійснюється уповноваженими державою на даний вид правозахисної діяльності державними органами із властивим кожному з них певним процесуальним порядком діяльності, а захист прав та інтересів у неюрисдикційній формі здійснюється в рамках матеріальних правовідносин і реалізується, як правило, самими учасниками правовідносин. Правовою підставою застосування неюрисдикційної форми захисту є насамперед ч.5 ст.55 Конституції України, яка передбачає, що кожен має право будь-якими незабороненими законом засобами захищати свої права і свободи від порушень та протиправних посягань. Тобто, неюрисдикційна форма захисту прав споживачів транспортних послуг полягає у можливості захисту ними своїх порушених прав самостійно (самозахист), за допомогою громадських організацій та шляхом альтернативного вирішення спорів (посередництво, медіація та ін.).

В аспекті захисту прав споживачів важливе значення має неюрисдикційна форма, зокрема система альтернативного вирішення споживчих спорів, яка скорочено називається ADR (Alternative Dispute Resolution - від англ. альтернативне вирішення спорів). Серед вітчизняних науковців дане поняття розглядають по-різному. Зокрема, Бондаренко-Зелінська Н. Л. визначає, що альтернативне вирішення правових спорів (АВС) – це сукупність прийомів і методів позасудового врегулювання спорів, у результаті застосування яких сторони, що сперечаються, укладають взаємоприйнятну угоду [2]. В. Ю. Полатай, альтернативне вирішення спорів, розглядає як

вирішення спорів і врегулювання правових конфліктів за допомогою альтернативних (недержавних) форм, що мають забезпечувати швидке й ефективне їх врегулювання за мінімальних затрат сил, часу й коштів зацікавлених осіб [3, с.243].

Прийнявши стратегію європейського розвитку, а саме підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, перед Україною постав шлях впровадження та реалізації загальноєвропейських стандартів у галузі прав людини. У зв'язку з цим корисним буде дослідження і використання досвіду ЄС для вдосконалення неюрисдикційної форми захисту прав споживачів транспортних послуг.

Правове регулювання організації і функціонування системи альтернативного вирішення спорів (АВС) у Європейському Союзі здійснюється з допомогою Директиви 2013/11/ ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 року про альтернативні способи вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів. Об'єктами правового регулювання Директиви ЄС є суспільні відносини, що виникають між споживачем громадянином ЄС і підприємцем-резидентом ЄС на національному і транскордонному рівні. Крім того, дана Директива містить вимогу, що альтернативне вирішення спорів повинне передбачати просте, швидке та малозатратне позасудове вирішення спорів між споживачами і продавцями.

Директива 2013/11/ ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 року про альтернативні способи вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів вказує на те, що процедура альтернативного вирішення спорів повинна бути легкодоступною для обох сторін спору незалежно від їх місця знаходження, незалежно від наявності у сторін адвоката чи юридичного консультанта. Процедури АВС є безоплатними чи надаються споживачам за символічну плату. Рішення установою АВС приймається протягом 90 календарних днів з моменту отримання установою АВС усіх матеріалів справи. Лише у випадку складних справ установи АВС можуть продовжити період 90 днів. Сторони вирішення спору мають можливість відмовитися від неї на будь-якій стадії, якщо не задоволені процедурою. Крім того, процедури АВС не повинні замінювати судові процедури і не повинні позбавляти споживачів права звертатися за захистом свого права до суду, у випадку, якщо не спливає строк позовної давності [4].

На виконання вимог Директиви 2013/11/ ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 року про альтернативні способи вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів у одній із країн – членів Європейського Союзу Німеччині створена така спеціалізована ADR-установи у сфері захисту прав споживачів транспортних послуг - Посередницька установа у сфері громадських пасажирських перевезень. Її основним завданням є надання послуг позасудового вирішення спорів між пасажиром та перевізниками (підприємствами, що здійснюють залізничні, автобусні, повітряні та водні перевезення). Ця незалежна та неупереджена установа використовує у своїй діяльності в основному таку форму ADR, як посередництво. Порівняно з судовим розглядом ця форма ADR є, як правило, дешевшою, швидшою, спеціалізованішою, гнучкішою, доступнішою та в цілому сприяє досягненню більш стабільного результату. Перш ніж звернутися зі скаргою до Посередницької установи, пасажир, права якого були порушені, повинен направити свої претензії. Лише у випадку, якщо рішення транспортної компанії його не влаштовує, споживач може скористатися послугами Посередницької установи. Посередницька установа розглядає, як правило, лише скарги щодо транспортних підприємств, що є її членами.

За результатами розгляду скарги сторонам пропонується рішення, яке має рекомендаційний характер та є зобов'язальним для сторін лише у випадку, якщо обидві сторони з ним погодяться. Процедура посередництва оплачується підприємствами, що є сторонами в провадженні, та є безкоштовною для пасажирів [5].

Дослідження неюрисдикційної форми захисту прав споживачів, зокрема альтернативних способів вирішення спорів та перспектив їх застосування на теренах нашої держави є надзвичайно актуальним в умовах сьогодення. З усіх існуючих способів альтернативного вирішення спорів за участю споживачів в Україні найбільш актуальними є: переговори та медіація.

Зважаючи, на те, що сьогодні в Україні діють чотири групи медіації: Харківська обласна група медіації, Луганська обласна група медіації, Одеська обласна група медіації; Служба незалежної медіації при Донецькому обласному об'єднанні споживачів, проте важко говорити про абсолютне застосування медіації, поки немає належного законодавчого регулювання даної процедури (проект Закону України «Про медіацію» від 03.11.2016 року прийнято тільки за основу),

Потреба в створенні інститутів альтернативного вирішення спорів за участю споживачів транспортних послуг в Україні набуває важливого значення з метою ефективною реалізації права на захист. На відмінну від країн членів Європейського Союзу в Україні не має можливості вирішення спорів між споживачами транспортних послуг та перевізниками у третейському суді, відсутнє законодавче регулювання процедури медіації, а відтак виникає достатньо практичних проблем у її застосуванні. Саме тому нагальною та важливою для ефективного захисту прав споживачів в Україні є імплементація положень Директиви 2013/11/ЄС Європейського парламенту і Ради Європейського Союзу щодо альтернативного вирішення спорів в сфері споживання з урахування принципів та досвіду діяльності посередницької установи Німеччини та інших країн ЄС.

Список використаних джерел

1.Мацегорін О.І. Поняття та зміст захисту цивільних прав. Часопис Київського університету права. 2011. №3. С.143-147.

2.Бондаренко-Зелінська Н. Л. Впровадження способів альтернативного вирішення правових спорів (ADR - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)

URL:[http://www.univer.km.ua/statti/1.bondarenko-zelinska_n.l._vprovadzheniya_sposobiv_alternatyvnoho_vyrishennya_pra_vovykh_sporiv_\(adr___alternative_dispute_resolution\).pdf](http://www.univer.km.ua/statti/1.bondarenko-zelinska_n.l._vprovadzheniya_sposobiv_alternatyvnoho_vyrishennya_pra_vovykh_sporiv_(adr___alternative_dispute_resolution).pdf)

3.Полатай В. Ю. Вирішення спорів у мережі інтернет. Альтернативний спосіб. Актуальні проблеми сучасного міжнародного права: зб. наук. ст. за матеріалами І Харк. міжнар.-прав. читань, присвяч. пам'яті проф. М. В. Яновського і В. С. Семенова (м. Харків, 27 листопада 2015 р.). Харків, 2015. Ч. 1. С. 241–247.

5.Директива 2013/11EU Європейського парламенту і Ради від 21 травня 2013 року щодо альтернативного вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів. URL: http://www.mediacia.com/m_docs/DirectiveADRrus.pdf

5.Байко Р. Офіс з фінансового та економічного аналізу у ВРУ. Захист прав споживачів у Німеччині URL: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/FEAO_text_consumer-rights-in-Germany_UKR.pdf.