



Ніно Пацурія

докторка юридичних наук, професорка,
професорка кафедри господарського права
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка
(Київ, Україна)
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9974-3637>
Researcher ID: <http://www.researcherid.com/rid/T-8391-2019>
nino_2005@ukr.net

Вікторія Резнікова

докторка юридичних наук, професорка,
завідувачка кафедри господарського права
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка
(Київ, Україна)
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0149-0710>
Researcher ID: <http://www.researcherid.com/rid/O-4799-2018>
reznikova.vv78@gmail.com



УДК 346.54

**ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ ЗМІНИ
ПРАВОВОЇ ПАРАДИГМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

АНОТАЦІЯ. Європейський досвід переконує, що правопорядки різних систем, з метою захисту прав споживачів, в основу споживацького законодавства покладають концепцію захисту прав слабкої сторони. Сутність концепції полягає у визнанні споживача як найбільш незахищеної (економічно та (або) інформаційно) сторони у зобов'язальних правовідносинах із суб'єктами господарювання, що виробляють товари, здійснюють роботи, надають послуги.

Чинне законодавство України про захист прав споживачів на загальному рівні фактично підтримує наведену концепцію, його норми доводять, що фізична особа – споживач у відносинах із суб'єктами господарювання є слабкою стороною і встановлює певний інструментарій, спрямований на його захист.

Зважаючи на динаміку розвитку, стрімкість змін (як фактичних, так і законодавчих), складність та диференційованість ринків фінансових послуг (їх поділ на два великі сегменти: банківській і небанківській, які, зі свого боку, підлягають поділу на окремі ринки), множинність і специфіку суб'єктів їх надання, об'єктивна дійсність

вимагає належного ставлення до центральної фігури таких відносин – споживача, передусім у царині захисту його прав і законних інтересів.

Метою статті є визначення кола споживачів фінансових послуг з огляду на їх місце у правовідносинах із надання фінансових послуг, які формалізуються через укладення договору про надання фінансової послуги будь-якого виду; спираючись на положення доктрини “розумних очікувань”, що сприйнята правопорядками провідних країн світу, за основу побудови системи захисту прав споживачів фінансових послуг взято формулювання основних положень Концепції захисту прав споживачів фінансових послуг як певної наукової моделі, яка в подальшому може стати підґрунтям для розроблення і прийняття нормативно-правових актів різної юридичної сили; аналіз сучасної правозастосовної практики з проблематики захисту прав споживачів фінансових послуг, на тлі якої – вироблення власних науково-обґрунтованих висновків; внесення пропозицій до модернізації чинного законодавства України в царині захисту прав споживачів фінансових послуг; доктринальне обґрунтування необхідності змін існуючої правової парадигми захисту прав споживачів фінансових послуг.

Авторки зробили такі висновки: 1) споживачем фінансової послуги є: фізична особа, фізична особа – підприємець, юридична особа; 2) споживач може займати позицію “слабкої сторони” у зобов’язальних правовідносинах із фінансовою установою; 3) з метою захисту інтересів споживача у зобов’язальних правовідносинах із фінансовою установою при формуванні умов договору остання має дотримуватися принципів: справедливості, добросовісності та розумності, унеможливлення покладання на споживача невинуватого тягаря з’ясування змісту договору, достатньої поінформованості, достатньої уважності, обережності; 4) на споживача фінансової послуги (незалежно від його правового статусу) має розповсюджуватися дія Закону України “Про захист прав споживачів”, що потребує внесення змін до вказаного нормативно-правового акта; 5) в основу споживацького законодавства має бути покладена доктрина “розумних очікувань”.

Ключові слова: захист прав споживачів фінансових послуг; доктрина “розумних очікувань”; концепція захисту прав споживачів фінансових послуг.

Існуюча парадигма захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, що знаходить своє втілення у нещодавно прийнятих нормативно-правових актах, не відповідає сучасним викликам, які виникають щоденно на таких “складних” ринках, не захищає на належному рівні інтереси споживачів фінансових послуг, а також не відповідає сучасним світовим тенденціям захисту прав зазначених осіб.

Проблеми реалізації окремих аспектів захисту прав споживачів висвітлені у працях таких учених, як А. Барбук, Л. Левчук, М. Казаков, Н. Киселева, Г. Осетинська, Ю. Фогельсон та ін. Проте жодне дослідження у господарсько-правничій науці не торкалося проблематики всебічного аналізу категорії “споживач” і не ставило за мету сформулювати загально-теоретичну наукову модель захисту прав споживачів фінансових послуг.

Метою дослідження є визначення кола споживачів фінансових послуг з огляду на їх місце у правовідносинах із надання фінансових послуг, які формалізуються через укладення договору про надання фінансової послуги будь-якого виду; спираючись на положення доктрини “розумних очікувань”, що сприйнята правопорядками провідних країн світу, за основу побудови системи захисту прав споживачів фінансових послуг взято формулювання основних положень Концепції захисту прав споживачів фінансових послуг як певної наукової моделі, яка в подальшому може стати підґрунтям для розроблення і прийняття нормативно-правових актів різної юридичної сили; аналіз сучасної правозастосовної практики з проблематики захисту прав споживачів фінансових послуг, на тлі якої – вироблення власних науково-обґрунтованих висновків; внесення пропозицій до модернізації чинного законодавства України в царині захисту прав споживачів фінансових послуг; доктринальне обґрунтування необхідності змін існуючої правової парадигми захисту прав споживачів фінансових послуг.

Аналіз чинного законодавства України в сфері захисту прав споживачів актуалізує потребу з’ясування сутності статусу споживача фінансових послуг і визначення їх видів та розбудови концепції захисту їхніх прав як наукової моделі, яка може стати підґрунтям для розроблення і впровадження державної цільової програми.

Зрозуміло, що споживач фінансових послуг не є окремим видом учасника зазначених специфічних правовідносин, це радше статус такого учасника, який виникає у нього при споживанні послуги певного виду, з моменту укладення договору.

На думку Ф. Фогельсона, головним наслідком змін, що відбулися в останні роки на ринках фінансових послуг, є велика залученість фізичних осіб у фінансову сферу. Якщо на початку минулого століття найпоширенішими фінансовими послугами для населення були банківські вклади, меншою мірою кредити і страхові послуги, то нині фізичні особи активно споживають пропоновані їм фінансовими установами продукти¹.

Фізичні особи (у звичній нам термінології), або роздрібні клієнти фінансових установ, являють собою велику групу споживачів, від яких залежить як добробут конкретної фінансової організації, так і фінансової системи загалом. Роздрібні клієнти фінансових організацій істотно відрізняються від професіоналів, що діють на фінансових ринках. Ці відмінності зумовлюють необхідність спеціального підходу до врегулювання діяльності фінансових установ, що забезпечують надання фінансових

¹ Ю Фогельсон (отв ред), *Защита прав потребителей финансовых услуг* (ИНФРА-М 2010) 7.

послуг і захист прав споживачів фінансових послуг, на що безпосередньо спрямовані норми Закону України “Про захист прав споживачів” (далі – Закон про споживачів)².

Проте новітні теоретичні концепції під роздрібними клієнтами (споживачами) розуміють не тільки фізичних осіб, а й представників малого бізнесу (юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців). Адже як перші, так і другі змушені приймати рішення щодо придбання фінансових послуг у дуже непростих умовах: вони не в змозі оцінити ризики, пов’язані з фінансовою послугою, що надається. Ризики на фінансових ринках погано контрольовані, навіть професіонали не завжди можуть правильно оцінити ймовірність настання розвитку; роздрібні клієнти не завжди можуть диверсифікувати свої ризики. Втрата вкладень найчастіше означає втрату ними засобів до життєдіяльності. Як правило, фінансова послуга надається протягом тривалого періоду, і роздрібний клієнт не може оцінити в момент укладення договору, наскільки фінансова організація є платоспроможною, навіть якщо йому буде надано достатньо інформації; роздрібні клієнти можуть взаємодіяти з фінансовими установами тільки на умовах, запропонованих останніми. Відповідно, фінансові організації як “сильніша” сторона договірних відносин нав’язують останнім певні умови³.

Саме тому, розглядаючи питання правового статусу споживача фінансових послуг, на нашу думку, доречно торкнутися проблематики можливості визнання останнього і за суб’єктами господарювання. Зрозуміло, що проблемні питання поширення норм Закону про споживачів на правовідносини в сфері фінансових послуг мають два аспекти практичного втілення: загальноюридичний і галузевий. Загальноюридичний аспект проявляється при застосуванні судами загальної юрисдикції положень зазначеного Закону до вказаних правовідносин. Галузевий аспект полягає у можливості визначення за суб’єктом господарювання статусу споживача фінансових послуг.

Питання щодо можливості поширення на правовідносини в сфері надання фінансових послуг норм Закону про споживачів є нині актуальними і в правозастосовній практиці. Так, у листі Верховного Суду України (далі – ВСУ) “Про судову практика розгляду цивільних справ, що виникають з договорів страхування”⁴ вказано, що деякі суди, вирішуючи спори такої категорії, не поширюють на спірні правовідносини, що впливають із договорів страхування та відповідно врегульовані спеціаль-

² Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30. Ст. 379.

³ Фогельсон (н 1) 7.

⁴ Про судову практику розгляду цивільних справ, що виникають з договорів страхування: лист Верховного Суду України від 19 липня 2011 року. *Вісник Верховного Суду України*. 2011. № 8.

ними законами (Законом України “Про страхування” (далі – Закон про страхування)⁵ та Законом України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” (далі – Закон про фінансові послуги)⁶), положення Закону про споживачів з огляду на те, що предметом спору є не якість страхових послуг, а права та обов’язки сторін згідно з умовами договору страхування.

Калуський міськрайонний суд Івано-Франківської області ухвалою від 4 червня 2009 р. відкрив провадження у справі за позовом Я. до ЗАТ “Фінансова група ‘Страхові традиції’” про зобов’язання виплатити страхове відшкодування. Оскаржуючи цю ухвалу, представник страховика посилався на те, що юридичною адресою є м. Київ, а тому за загальним правилом підсудності справа має розглядатися у Подільському районному суді м. Києва.

Залишаючи зазначену ухвалу без змін, апеляційний суд виходив із того, що спір між сторонами виник із приводу виконання договору про надання страхових послуг, а тому правовідносини, крім Закону України “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів”, регулюються ще й Законом про споживачів, тобто позивач мав право звернутися для вирішення спору за місцем свого проживання⁷.

Зі свого боку Долинський районний суд Івано-Франківської області ухвалою від 5 березня 2009 р. відкрив провадження у справі за позовом К. до ЗАТ “Страхова група ‘ТАС’” про стягнення боргу за договором страхування.

Скасовуючи цю ухвалу та передаючи справу на новий розгляд до суду першої інстанції, апеляційний суд керувався тим, що згідно з договором страхування транспортного засобу позивачка уклала договір зі страховиком в особі виконуючого обов’язки директора філії у м. Івано-Франківську, а тому вона має право звернутися з позовом за місцем перебування юридичної особи або філії, а не за місцем проживання⁸.

На нашу думку, вказана судова позиція щодо непоширення дії Закону про споживачів на правовідносини зі страхування є помилковою, з огляду на таке. Відповідно до Закону про фінансові послуги до ринків фінансових послуг належать страхові послуги, які безпосередньо надаються фінансовими установами, до кола яких входять страхові компанії.

⁵ Про страхування: Закон України від 7 березня 1996 р. № 85/96-ВР <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>> (дата звернення: 20.04.2020).

⁶ Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12 липня 2001 р. № 2664-III <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>> (дата звернення: 20.04.2020).

⁷ Узагальнення практики вирішення судами спорів, що виникають із договорів про надання громадянам фінансово-кредитних послуг недержавними структурами підприємницької діяльності від 1 грудня 1997 р. <<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/n0002700-97>> (дата звернення: 20.04.2020).

⁸ Там само.

Метою цього нормативно-правового акта є створення юридичних основ для захисту інтересів споживачів фінансових послуг.

Згідно зі ст. 24 вимогами Закону про споживачів захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом, і при цьому споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав. З огляду на те, що Закон про споживачів не визначає певних меж своєї дії, то відповідно до правозастосовної практики судів загальної юрисдикції України до відносин, які ним регулюються, належать, зокрема, ті, що виникають із договорів страхування.

Погоджуючись із цією позицією, Судова Колегія в Цивільних справах ВСУ в Узагальненні практики вирішення судами спорів, що виникають із договорів про надання громадянам фінансово-кредитних послуг недержавними структурами підприємницької діяльності від 1 грудня 1997 р.⁹, звертає увагу на те, що правовідносини в справах за позовами громадян до страхових товариств регулюються загальними нормами зобов'язального права, відповідними актами, що регулюють діяльність такої структури (Закон про страхування), укладеними договорами про надання послуг і при вирішенні таких справ визнає за необхідне враховувати роз'яснення п. 2 постанови Пленуму ВСУ «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів»¹⁰, яким передбачено, що правовідносини, які регулює Закон про споживачів, поширюються, зокрема, на відносини, що виникли з договорів страхування. І зазначає, що положення Закону про споживачів і вказане роз'яснення Пленуму ВСУ стосуються й інших питань, зокрема, підсудності цих спорів, звільнення від сплати судового збору позовних заяв.

З огляду на викладене вважаємо, що є всі підстави для поширення на правовідносини в сфері надання фінансових послуг положень Закону про споживачів, що певною мірою підтверджується і позитивними випадками правозастосування. Споживачем фінансової послуги як сторони за договором про надання фінансових послуг у розумінні Закону про споживачів є фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Наведене визначення встановлює такі легальні ознаки споживача фінансової послуги: за суб'єктивним складом споживач – це фізична осо-

⁹ Узагальнення практики вирішення судами спорів, що виникають із договорів про надання громадянам фінансово-кредитних послуг недержавними структурами підприємницької діяльності (н 7).

¹⁰ Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 р. № 5 <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96#Text>> (дата звернення: 20.04.2020).

ба; вступає у договірні правовідносини із фінансовою установою щодо придбання специфічних послуг (при цьому конструкція послуг визначається через поняття продукції, яке вміщено у Законі про споживачів, відповідно до якого продукція – це будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб); мета споживання – особисті потреби, безпосередньо не пов'язані з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Наведені поняття та ознаки доводять, що законодавець виводить “за межі” кола споживачів фінансових послуг юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (суб'єктів господарювання). З огляду на те, що поняття “споживач” вказує на тих суб'єктів, які користуються “підвищеним” захистом із боку держави, це фактично позбавляє їх можливості на захист своїх порушених прав та законних інтересів тими засобами, які зазначеним Законом передбачені.

Суб'єкт господарювання на рівних із фізичними особами умовах, передбачених законодавством про фінансові послуги, укладає договори, вносить платежі, виконує інші умови договору – тобто споживає фінансову послугу. Проте у разі невиконання або неналежного виконання фінансовою установою своїх зобов'язань за договором, що тягне за собою порушення прав та законних інтересів, суб'єкт господарювання як споживач фінансової послуги позбавлений права на спеціальні засоби захисту, передбачені законодавством про захист прав споживачів.

Саме тому вважаємо за потрібне зупинитися на деяких наріжних аспектах цього дискусійного питання та навести власні висновки стосовно проблематики визнання за суб'єктом господарювання статусу споживача фінансової послуги будь-якого виду.

Дослідження історії виникнення “споживацького руху” доводять, що ідея захисту прав споживачів набула поширення у результаті переходу від натурального до індустріального типу господарювання, коли споживачі вже не могли задовольняти власні потреби своїми силами і були вимушені вступати у відносини обміну¹¹.

Д. Безрукова у своєму дослідженні доводить, що підприємець і споживач – це дві частини одного цілого, що перебувають у стані боротьби одне з одним. І саме така боротьба є основою ринкової економіки та характеризується *нерівністю сторін*¹².

Як зазначає Ю. Фогельсон, правничий інститут захисту споживачів припускає, що право займає позицію обмежувача економічної свободи

¹¹ Фогельсон (н 1) 150.

¹² Д. Безрукова, ‘Формирование института защиты интересов и прав потребителей в России с использованием мирового опыта’ (автореф дис канд экон наук, 2005) 7.

учасників ринків на користь найслабшої сторони. У разі диспропорції (інформаційні та (або) договірні), що існують на профільних ринках, ускладнюють процес задоволення потреб членами суспільства¹³.

На нашу думку, у вказаному аспекті слід наголошувати не на обмеженні свободи, а на можливих механізмах захисту порушених прав і законних інтересів слабкої сторони у відповідних правовідносинах. Зазначені механізми сьогодні передбачені спеціальним Законом про споживачів, норми якого з огляду на їхній зміст і системне тлумачення належать до сфери публічно-правового регулювання. Адже держава на підставі Закону встановлює права споживачів, підстави, форми та види відповідальності суб'єктів господарювання, що виконують роботу та (або) надають послугу; встановлює особливості судового захисту прав споживачів; визначає систему органів державного нагляду у сфері захисту прав споживачів, правові форми та засоби державного регулювання у цій сфері; визначає мету діяльності громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів і встановлює їхні права.

Публічно-правове регулювання сфери захисту прав споживачів надає підстави для звернення до норм Господарського кодексу України, відповідно до ст. 2 якого споживачі відповідних товарів, робіт та послуг є учасниками господарських відносин¹⁴. З огляду на це слід наголосити, що доктрина господарського права визначає, що термін “суб'єкти господарської діяльності” є вужчим від терміна “учасник господарських відносин” і таким чином ним поглинається¹⁵.

Беручи до уваги викладене вище та сферу реалізації правовідносин у сфері надання фінансових послуг, економіка України (ринок фінансових послуг), а також той факт, що законодавство в цій сфері дає змогу юридичним особам та фізичним особам – підприємцям укладати договори про надання фінансових послуг і, як наслідок, їх споживати, є підстави для поширення дії норм Закону про споживачів і на суб'єктів господарювання.

Проте невирішеним залишається одне ключове питання, саме щодо якого розгортається найбільша наукова полеміка, і яке деякими авторами зводить нанівець намагання розширити коло споживачів і включити до їх переліку юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.

Ідеться про визнання/невизнання за суб'єктами господарювання статусу “слабкої сторони” у правовідносинах певного виду. Аргументи

¹³ Фогельсон (н 1) 152.

¹⁴ Господарський кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. № 436-IV <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>> (дат звернення: 12.04.2020).

¹⁵ В Шербина, *Суб'єкти господарського права* (Юрінком Інтер 2008) 9–10.

прибічників визнання юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців споживачами обумовлюються такими аргументами.

Суб'єкт господарювання може бути слабкою стороною у правовідносинах певного виду. Адже, зважаючи на непрофільний для себе (складний і специфічний) ринок у ролі споживача фінансової послуги певного виду, юридична особа або фізична особа – підприємець не позбавлені можливості зазнати як інформаційної, так і договірної диспропорції, і як наслідок – порушення своїх прав та законних інтересів.

Договірний аспект диспропорції (відступлення від принципу рівності сторін у договірних відносинах) виявляється у тому разі, коли при укладанні договору в сфері надання фінансових послуг фінансова установа може нав'язати умови, зміст яких споживач з огляду на відсутність належної професійної підготовки не розуміє.

Ю. Фогельсон зазначає:

У спорі про виконання договору фінансова організація практично завжди залишається у вигравшу, оскільки має навички ведення подібних спорів <...>. А її клієнт залишається у програшу, оскільки, навіть вигравши спір, він витратить багато зусиль і грошей <...>, а в результаті отримані відсотки не лише не компенсують йому всіх витрат, а й їх у переважній більшості випадків “з'їсть” інфляція¹⁶.

Зарубіжні школи страхового права називають такі випадки інформаційною та договірною диспропорцією, коли споживач за об'єктивних підстав не розуміє змісту послуги, що йому надається, та фактично не може впливати на умови договору.

За усталеною термінологією наявність цих двох диспропорцій у договірних відносинах визнає за клієнтом фінансової установи статус “слабкої сторони” договору. В іноземній літературі застосовується аналогічний, проте, як видається, найбільш точний термін – “*unequal bargaining power*” – нерівна переговорна сила або договірна диспропорція¹⁷.

Із подібними диспропорціями практика проведення господарської діяльності стикається досить часто і не лише на ринках фінансових послуг, проте саме у відносинах у сфері надання фінансових послуг диспропорція є не лише наслідком різного статусу учасників таких правовідносин, а й зумовлена змістом таких правовідносин – характером послуг, що надаються фінансовою установою та необхідністю дотримання останнім законодавчо встановлених вимог щодо забезпечення фінансової стійкості.

¹⁶ Фогельсон (н 1) 29.

¹⁷ Там само.

Зазначене досить яскраво ілюструється правозастосовною практикою. Так, Вищий господарський суд України постановою від 22 лютого 2005 р. у справі № 20-3/308-9/099 залишив касаційну скаргу НАСК “Оранта” (Відповідач) без задоволення із таких підстав. Позивач звернувся до господарського суду м. Севастополя з позовом до Відповідача про стягнення страхового відшкодування за договором від 24 січня 2003 р. В обґрунтування позовних вимог Позивач посилався на неналежне виконання Відповідачем норм чинного законодавства та зобов’язань за договором при настанні страхового випадку. Умовами Договору було передбачено, що страховими ризиками за Договором є збитки від усіх ризиків загибелі чи пошкодження всього або частини вантажу, крім випадків, передбачених у п. 4 Договору. Під час судового розгляду судами попередніх інстанцій встановлено, що 8 лютого 2003 р. у районі протоки Босфор унаслідок сильного шторму судно загинуло разом із застрахованим вантажем. Як вбачається із матеріалів справи, вказана ситуація підпадає під ознаки страхового випадку. Відповідно до п. 15.4 Договору Відповідач зобов’язаний прийняти рішення про сплату страхового відшкодування після надання Позивачем документів, вказаних у п. 15.3 Договору та перелік яких значно перевищує перелік, встановлений у ст. 25 Закону про страхування.

Судами попередніх інстанцій встановлено, що Позивачем додержано вимоги ст. 25 Закону про страхування і п. 15.4 Договору та двічі надано необхідний для виплати страхового відшкодування пакет документів. Проте, як вбачається з матеріалів справи, Відповідачем страхове відшкодування Позивачу не виплачене. Задовольняючи позовні вимоги, суд першої інстанції виходив із того, що Відповідачем не надано суду доказів на підтвердження його права на зменшення суми або звільнення від сплати страхового відшкодування. Під час судового розгляду справи судами попередніх інстанцій не встановлено факту наявності жодних із перелічених підстав для звільнення Відповідача від виплати Позивачу страхового відшкодування.

Беручи до уваги всі наведені обставини в їх сукупності, судова колегія дійшла висновку, що під час розгляду справи господарським судом м. Севастополя та Севастопольським апеляційним господарським судом фактичні обставини справи встановлено на основі всебічного, повного й об’єктивного дослідження поданих доказів, висновки суду відповідають цим обставинам і їм надана правильна юридична оцінка¹⁸.

¹⁸ Постанова Вищого господарського суду України від 22 лютого 2005 р. у справі № 20-3/308-9/099 <http://www.poradypravni.com.ua/vyshchyj_gospodarskyj_sud_postanova_sprava_vid_22022005_no_20_3_308_9_099-2747.html> (дата звернення: 20.04.2020).

Наведене рішення доводить наявність договірної диспропорції у договорах страхування, де на боці страхувальника виступає юридична особа, що споживала страхову послугу та права і законні інтереси якої було порушено. Страховик “маскував” договірну диспропорцію під невиконання страхувальником зобов’язань, прийнятих на себе за договором страхування, обґрунтовуючи це положення ст. 26 Закону про страхування, яка визначає підстави відмови у виплаті страхового відшкодування, ставлячи, таким чином, страхувальника “в позицію” слабкої сторони за договором.

Новітні правові позиції Верховного Суду (далі – ВС) також підтримують наведену нами концепцію в частині визнання споживача слабкою стороною за договором. Так, ВС постановою Великої Палати (далі – ВП) у справі від 3 липня 2019 р. № 342/180/17¹⁹ вводить категорію “пересічного споживача” і застосовує стандарт оцінки поведінки сторін при укладенні кредитного договору між банком і споживачем, посилаючись при цьому на рішення Конституційного Суду України (далі – КСУ) у справі за конституційним зверненням громадянина ОСОБА_3 щодо офіційного тлумачення положень другого речення преамбули Закону України “Про відповідальність за несвоєчасне виконання грошових зобов’язань”²⁰, де зазначено, що з огляду на приписи ч. 4 ст. 42 Конституції України²¹ участь у договорі споживача як слабкої сторони, яка підлягає особливому правовому захисту у відповідних правовідносинах, звужує дію принципу рівності учасників цивільно-правових відносин та свободи договору, зокрема у договорах про надання споживчого кредиту.

ВП ВС вказала, що пересічний споживач не може ефективно здійснити право бути поінформованим про умови кредитування, оскільки Умови та правила надання банківських послуг – це значний за обсягом документ, що стосується усіх аспектів надання банківських послуг та потребує як значного часу, так і відповідної фахової підготовки для розуміння цих правил.

Посилаючись на принципи справедливості, добросовісності та розумності, ВП ВС зазначає про необхідність унеможливити покладання на споживача невинуватого тягаря з’ясування змісту кредитного договору.

Концепція “пересічного споживача”, або слабкої сторони за договором, з’явилася у практиці Європейського суду справедливості (далі –

¹⁹ Постанова Великої Палати Верховного Суду від 3 липня 2019 р. у справі № 342/180/17 <<http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/82998244>> (дата звернення: 20.04.2020).

²⁰ Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Козлова Дмитра Олександровича щодо офіційного тлумачення положень другого речення преамбули Закону України “Про відповідальність за несвоєчасне виконання грошових зобов’язань” від 11 липня 2013 р. у справі № 1-12/2 <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v007p710-13/conv>> (дата звернення: 20.04.2020).

²¹ Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>> (дата звернення: 20.04.2020).

ЄСС) у справі C-210/96 *Gut Springenheide and Tusky v Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt*²², де він встановив стандарт “average consumer” і визначив, що пересічний споживач має бути “reasonably well-informed” (достатньо поінформованим – стосується рівня знань споживача), “reasonably observant” (достатньо уважним – стосується інтенсивності і здатності сприймати інформацію) і “circumspect” (обережним – стосується ступеня критичного ставлення споживача під час оцінки інформації від продавця).

Споживач, з огляду на зміст Закону про споживачів, здійснює кінцеве споживання товару, роботи, послуги. На нашу думку, вказаний аргумент є слабким, адже і суб’єкт господарювання і фізична особа – споживач можуть бути кінцевими споживачами. Сучасні вітчизняні наукові дослідження в цій частині, вивчаючи питання захисту прав споживачів, доводять таке.

1. Л. Левчук зазначає: необхідність розкриття змісту захисту прав споживачів як принципу господарської діяльності, що полягає у дотриманні підприємцями у своїй діяльності прав та інтересів усіх учасників споживчого ринку, соціальній спрямованості бізнесу, виробництві та реалізації якісної продукції, дотриманні звичаїв ділового обороту тощо; доцільність запровадження терміна “виробничий споживач”, під яким розуміють суб’єкта господарювання, що споживає (використовує, купує) ті чи інші товари, роботи, послуги у процесі своєї господарської діяльності²³.

2. М. Казаков зазначає: необхідність надання національній політиці сучасного змісту, який полягає у визнанні пріоритету інтересів споживачів, збалансованості запитів споживачів і можливостей економіки, узгодженості взаємовідносин між виробником, підприємцем, торговцем і споживачем, тісній взаємодії державних органів та широкої громадськості; актуальність питання розширення сфери дії Закону про споживачів на суб’єктів господарювання²⁴.

3. Г. Осетинська доводить: доцільність поширення законодавства про захист прав споживачів на відносини фізичної особи – підприємця, які виникли з договорів, спрямованих на придбання, замовлення ним товарів (робіт, послуг) із метою задоволення особистих, сімейних, домашніх, культурно-побутових та інших особистих побутових потреб, не пов’язаних зі здійсненням ним підприємницької діяльності; необхідність розши-

²² Gut Springenheide GmbH and Rudolf Tusky v Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt. Judgment of the Court (Fifth Chamber) of 16 July 1998. Case C-210/96 <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:61996CJ0210&from=DE>> (accessed: 20.04.2020).

²³ Л. Левчук, ‘Господарсько-правова відповідальність підприємців за порушення на споживчому ринку’ (автореф дис канд юрид наук, 2007) 4.

²⁴ М. Казаков, ‘Методичні особливості розбудови механізму захисту прав споживачів в Україні’ (автореф дис канд економ наук, 2004) 7.

рення змісту поняття “споживач”, яким має вважатися фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для задоволення особистих, зокрема й сімейних, домашніх, культурно-побутових, фінансових та інших особистих потреб, не пов’язаних із підприємницькою діяльністю; обґрунтованість положення про те, що всі споживчі договори є публічними договорами, на які мають поширюватися, зокрема, положення ст. 633 Цивільного кодексу України²⁵; обґрунтованість положення про те, що дія принципу свободи договору при укладенні споживчих договорів, формуванні їх умов істотно обмежена, адже і порядок укладення, і формування умов договору визначають переважно імперативними нормами законодавства про захист прав споживачів, причому таким чином, що встановлюються привілейовані умови для споживача і додаткові обов’язки для підприємця²⁶.

В обґрунтування нашого підходу варто навести положення європейського законодавства в галузі захисту прав споживачів. Необхідно застерегти, що директиви Європейського Союзу (далі – ЄС) так само, як і законодавство України, спрямовані на захист фізичних осіб. Так, п. 53 преамбули Директиви 2015/2366/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25 листопада 2015 р. “Про платіжні послуги на внутрішньому ринку”²⁷ встановлює, що оскільки споживачі та підприємці займають різні позиції, вони не потребують однакового рівня захисту. При цьому в західній доктрині висловлювалися думки про необхідність поширення у низці випадків статусу споживача і на юридичних осіб. Проте таку ініціативу не підтримали з тих самих підстав, що й у вітчизняному законодавстві²⁸.

Питання щодо визначення кола суб’єктів споживачів розглядалося Судом Європейських Співтовариств у справі від 22 листопада 2001 р. № С-541/99. У рішенні, ухваленому за результатами розгляду, суд зробив висновок, що особа, яка не є фізичною та уклала договір із продавцем, не може бути визнана споживачем. Проте у цьому рішенні суд зробив визначальне застереження про те, що поняття “споживач” не позбавляє країн-учасниць права можливості розглядати юридичних осіб як споживачів у їх національному законодавстві²⁹.

²⁵ Цивільний кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>> (дата звернення: 12.04.2020).

²⁶ Г Осетинська, ‘Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України’ (автореф канд юрид наук, 2006) 16.

²⁷ Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32015L2366>> (accessed: 20.04.2020).

²⁸ Фогельсон (н 1) 233.

²⁹ Cape Snc v. Idealservice Srl. Judgment of the Court of Justice of the European Communities (Third Chamber) of 22 November 2001. No. C-541/99 and No. C-542/99 <<http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=61999CJ0541&langl=en&type=TXT&ancre=>>> (accessed: 20.04.2020).

З огляду на це країни – учасниці ЄС мають можливість застосовувати принцип мінімальної гармонізації, відповідно до якого директивами встановлюються лише мінімальні вимоги до захисту прав споживачів, а країни-учасниці мають можливість переформулювати дефініцію поняття “споживач” у такий спосіб, аби розширити коло суб’єктів, що підлягає захисту. Як зазначає Ю. Фогельсон, з успіхом такі правила застосовуються у законодавстві Мальти та Великої Британії, слід зазначити, що з деякими застереженнями³⁰.

Наведені системні тлумачення норм чинного законодавства України, матеріали правозастосовної практики, положення права ЄС, практика ЄСПЛ та положення наукової доктрини доводять можливість і необхідність поширення норм законодавства України про захист прав споживачів на суб’єктів господарювання. Зазначене дасть змогу відійти від “вузького” законодавчого підходу до тлумачення терміна “споживач” і поширити дію спеціального законодавства на тих осіб, які фактично споживають будь-яку фінансову послугу. Йдеться про юридичних та (або) фізичних осіб – підприємців, до яких можуть застосовуватися умови інформаційної та договірної диспропорції у процесі споживання, що ставить їх у положення “слабкої сторони” за договором у сфері надання фінансових послуг. Цей підхід надасть можливість застосовувати до таких осіб особливості захисту прав споживачів, які полягають у домінуванні спеціальних способів захисту (Закон про споживачів) над загальними.

З’ясувавши суб’єктний склад споживачів фінансових послуг, особливості їх статусу, види та притаманні їм характеристики виникає потреба у формуванні концепції захисту їхніх прав. У наведеному контексті слід звернути увагу на оновлене галузеве законодавство України про захист прав споживачів фінансових послуг.

Зміни правового регулювання ринків фінансових послуг, зокрема небанківських, які обумовленні насамперед прийняттям Верховною Радою України Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання” (далі – Закон № 79-IX)³¹ та Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг” (далі – Закон № 122-IX)³², за ініціативою законотворців, як спільної мети, зокрема, спрямовані на: створення належної системи

³⁰ Фогельсон (н 1) 234.

³¹ Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12 вересня 2019 р. № 79-IX <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/79-20#Text>> (дата звернення: 20.04.2020).

³² Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20 вересня 2019 р. № 122-IX <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>> (дата звернення: 20.04.2020).

захисту прав та інтересів споживачів небанківських фінансових послуг; усунення прогалин і неузгодженостей у чинній системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів; визначення компетенції регуляторів ринків фінансових послуг (Національного банку України, далі – НБУ, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, далі – Нацкомфінпослуг, і Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку), та наділення їх повноваженнями захисту прав споживачів фінансових послуг.

Слід зауважити, що Законом № 79-IX Нацкомфінпослуг як уповноважений орган підлягає ліквідації з 1 липня 2020 р., а її повноваження у частині нагляду за ринком страхових послуг передаються НБУ.

Доцільно акцентувати увагу на тому, що чинне законодавство України про фінансові послуги в частині регулювання страхових відносин (зокрема, Закон про фінансові послуги, Закон про страхування), як основний напрям діяльності Нацкомфінпослуг, передбачає (нині) захист прав споживачів страхових послуг через звернення до неї у разі порушення прав і законних інтересів страхувальників з боку суб'єктів та учасників страхового ринку України. При цьому доцільно проаналізувати статистику Нацкомфінпослуг, відповідно до якої за перше півріччя 2019 р. було одержано 2 537 скарг на роботу страховиків. Звернення надходили від фізичних та юридичних осіб, включно з народними депутатами, Кабінетом Міністрів України, Адміністрацію Президента, парламентськими комітетами, міністерствами і відомствами.

Загалом загальний обсяг виплат страхового відшкодування страховими компаніями за підсумками розгляду Нацкомфінпослуг звернень становив 48,9 млн грн³³. Питання, з якими зверталися скаргники, стосувалися насамперед дотримання законодавства в сфері страхових послуг, зокрема: порушення термінів виплати або зменшення суми страхового відшкодування; відмова у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування; безпідставна відмова страхової компанії у виплаті; незгода страхувальника щодо визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із пошкодженням транспортного засобу.

Наведене доводить достатню ефективність роботи Нацкомфінпослуг у частині захисту прав та законних інтересів страхувальників як споживачів такого виду небанківських фінансових послуг, через реагування уповноваженим органом на скарги споживачів. Натомість зазначені факти актуалізують питання перспективи захисту прав та законних інтересів страхувальників як споживачів небанківських фінансових послуг після

³³ 'Нацкомфінпослуг в березні-серпні 2019 року одержала 2 533 скарг на роботу страховиків' (*Mind.ua*, 25.09.2019) <<https://mind.ua/news/20202492-nackomfinposlug-v-berezni-serpni-2019-roku-oderzhala-2-533-skarg-na-robotu-strahovikiv>> (дата звернення: 20.04.2020).

1 липня 2020 р., при передачі повноваження у сфері нагляду за страховою діяльністю до НБУ та можливість адміністративного (процедурного) врегулювання спірних страхових відносин при “посередництві” державного регулятора.

Проблема захисту прав споживачів страхових послуг полягає у тому, що Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ, яке опікуватиметься захистом прав клієнтів і працюватиме над розвитком клієнтоорієнтованого регулювання, створене лише нещодавно, і повноцінно функція захисту прав споживачів повинна запрацювати лише на початку 2020 р. Крім того, слід зауважити, що це управління НБУ створювалося для захисту прав споживачів фінансових *банківських* послуг і специфіку небанківського фінансового ринку, проблем споживачів, механізмів захисту їхніх прав та законних інтересів тощо не було враховано при створенні такого структурного підрозділу НБУ.

Варто також зазначити, що Закон № 122-ІХ спрямований на:

– встановлення повноважень державних органів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і визначення принципів захисту прав споживачів фінансових послуг, передбачається доповнення відповідних законодавчих актів нормами, які надають органам, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, чіткий перелік повноважень для реалізації завдання захисту прав споживачів фінансових послуг;

– запровадження відповідальності фінансових установ за порушення прав споживачів фінансових послуг. Закон надає уповноваженим органам право застосовувати до фінансових установ та інших суб’єктів господарювання, що надають фінансові послуги, заходи впливу та накладати на посадових осіб юридичної особи або фізичних осіб – підприємців, які надають фінансові послуги, адміністративні стягнення.

При цьому питання захисту прав та законних інтересів споживачів страхових послуг можуть розглядатися у декількох площинах: судового, адміністративного (процедурного), досудового і позасудового захисту.

Щодо адміністративних (процедурних) форм захисту, то відповідно до Закону про фінансові послуги і Закону про страхування у разі порушення фінансовою установою своїх зобов’язань у споживача страхової послуги нині є можливість звернутися до Нацкомфінпослуг.

2 липня 2013 р. у Нацкомфінпослуг було відкрито Сервісний Центр обслуговування учасників ринків фінансових послуг із метою: спрощення процедури отримання заявниками адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування заявників про вимоги та порядок надання адміністративних послуг; організації прийому споживачів фінансових послуг із питань захисту їхніх прав та інтересів; надання

споживачам фінансових послуг консультацій та роз'яснень із питань, що належать до повноважень Нацкомфінпослуг; акумулювання громадської думки про діяльність Нацкомфінпослуг, якість виконання покладених на неї завдань і функцій, зокрема й адміністративних послуг. У межах Сервісного Центру Нацкомфінпослуг також було відкрито Громадську приймальню, основними завданнями якої є: надання інформаційної допомоги, зокрема й про права та способи захисту інтересів споживачів фінансових послуг; систематизація пропозицій стосовно покращення функціонування ринків небанківських фінансових послуг для їхнього врахування у регуляторній та нормотворчій діяльності Нацкомфінпослуг; розгляд і розв'язання проблем громадян; особлива увага приділяється громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки.

Як проміжний висновок слід зазначити, що окреслене потребує належного унормування та ґрунтовної систематизації чинного і розроблення перспективного законодавства (всіх рівнів), у частині захисту прав та законних інтересів споживачів страхових послуг. Перехідний період передання функцій нагляду від Нацкомфінпослуг до НБУ може негативно вплинути на означені вище процеси.

Проте, незважаючи на наведені трансформації правничого регулювання, існуюча парадигма захисту прав споживачів фінансових послуг, з огляду на світові та загальноєвропейські тенденції окреслених процесів, має зазнати змін і віднайти своє втілення у Концепції модернізації правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг (далі – Концепція) як певної *наукової моделі*, яка може стати підґрунтям для розроблення і впровадження державної цільової програми.

В основу такої Концепції може бути покладена *доктрина розумних очікувань* (*reasonable expectations doctrine*), яка вперше була сформульована у статті американських дослідників і стала однією з центральних в англо-американському договірному праві. Суть доктрини полягає у такому: будь-який договір породжує у розумної людини очікування його виконання, яке і повинно захищатися правом саме тією мірою, якою це очікування є “розумним”. Суд у кожному конкретному випадку має виявити зміст цих розумних очікувань.

Надалі ця ідея була сприйнята і філософією права. Ф. фон Хайек зазначав, що функція законодавця полягає у виявленні та доведенні до загалу в формі правових норм, правил поведінки, в основі яких лежить захист розумних очікувань. З огляду на це те, чим повинен, на думку англійських юристів, займатися англійський законодавець і суд – це захист розумних очікувань, що має бути основою будь-якого правопорядку³⁴.

³⁴ Н Киселева, *Право Європейського союзу: учебник* (2010) 90.

В ЄС захист розумних очікувань є складовою принципу юридичної визначеності й означає, що захід, який застосовується ЄС, виключаючи крайню необхідність при забезпеченні інтересу певних осіб, не повинен обмежувати тих, хто очікував від своїх дій законну вигоду (наприклад, отримання прибутку)³⁵.

У літературі виділяються такі ознаки, відповідно до яких очікування стають розумними і підпадають під судовий захист: 1) очікування повинно бути викликано особою, яка приймає рішення явно – за допомогою обіцянки або зобов'язання, або неявно – за допомогою усталеної поведінки; 2) прямо виражена обіцянка або зобов'язання може бути викладена у формі пропозиції (загальної), спрямованої невизначеному колу осіб, або спеціальної пропозиції, адресованої конкретній особі (особам); 3) загальна пропозиція може набувати різних форм, включаючи документи або політичні заяви; 4) спеціальна може набувати форми документа, зобов'язання або обіцянки вигоди або плану дій, яких влада має намір дотримуватися. Для того щоб бути обов'язковою, пропозиція має відповідати таким вимогам: ґрунтуватися на повному розкритті; має бути зроблена особою з відповідними повноваженнями щодо її здійснення; пропозиція має бути ясною, недвозначною, без застережень; 5) особі немає необхідності змінювати свою позицію або діяти собі на шкоду, щоб отримати перевагу від розумних очікувань³⁶.

Найбільш ясне і детальне визначення “розумних очікувань” запропонував, на нашу думку, П. Тейт, який підкреслив, що ‘для того щоб очікування було “розумним”, повинні існувати підстави, достатні для визнання його об'єктивно виправданим”³⁷. Він же виділяє такі підстави виникнення розумних очікувань: 1) регулярний тип поведінки, який не був змінений під впливом зміни політичних уподобань; 2) явно або конклюдентно виражені, безумовно, зроблені від імені органу державної влади або офіційної інституції, що відповідальні за прийняття рішення, у межах їхньої компетенції; 3) можливі наслідки порушення розумних очікувань, особливо коли такі наслідки включають економічні втрати (завдання шкоди репутації), що виникають унаслідок порушення розумного очікування; 4) відповідність вимогам законодавства³⁸.

Р. Зардов, вивчаючи доктрину розумних очікувань страхувальника в американському праві, доходить таких висновків: споживач (якщо тільки він не юрист вищої кваліфікації), укладаючи договір, як прави-

³⁵ Киселева (н 34) 90.

³⁶ Chaminda Jayasinghe, ‘Making sense of the concept of Substantive Legitimate Expectation’ (June 9, 2010) <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2276592> (accessed: 20.04.2020).

³⁷ А. Барбук, ‘Защита законных ожиданий и прямое применение международного права’ (2002) 3 Белорусский журнал международного права и международных отношений 23–30.

³⁸ Там само.

ло, не має практичної можливості досконально з'ясувати всі його умови; в основі несправедливих умов угоди лежить договірна й інформаційна диспропорція – споживач поінформований набагато менше виконавця; в американському праві на основі численних рішень судів розроблена доктрина, згідно з якою у споживача є права, що підлягають захисту навіть всупереч умов договору; найважливішою ознакою несправедливої умови є незрозумілість для споживача кінцевої мети включення відповідної умови в договір; дієвий спосіб боротьби з несправедливими умовами договору – застосування судами доктрини розумних очікувань, тобто досягнення початкової економічної мети угоди³⁹.

Як проміжний висновок дослідження можна визначити так. Доктрина розумних очікувань: по-перше, сприяє реалізації принципу правничої визначеності та принципу сумлінності, по-друге, містить загальну ідею, згідно з якою одна сторона через чітку обіцянку, зобов'язання або пропозиції створює в іншій стороні певне очікування; застосовується у публічно-правових відносинах, учасниками яких, з одного боку, є орган державної влади, а з другого – фізична особа або суб'єкт господарювання; на перше місце ставиться не відмінність суб'єктного складу, а той факт, що в основі застосування доктрини розумних очікувань лежить публічний інтерес – органу державної влади або офіційної інституції, а в основі заборони на зміни таких очікувань – приватний інтерес споживача; ґрунтується на принципі довіри осіб до закону та дій держави, оскільки невиконання очікувань спричиняють державі негативні наслідки у вигляді порушення стійкості її існування. У діях органу державної влади або офіційної інституції завжди присутня презумпція їх законності, з огляду на що учасники господарського обороту і формують свої очікування; служить для захисту слабкої сторони від здійснення органами державної влади своїх дискреційних повноважень⁴⁰.

Висновки. Система законодавчого забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні створювалася без урахування потреби захисту прав споживачів фінансових послуг, незважаючи на прийняття Закону № 122-ІХ, який аналізовану нами доктрину повною мірою не сприйняв, застосувавши її, радше, як загальну ідею прийняття зазначеного Закону.

Базове законодавство щодо захисту прав споживачів належним чином не враховує особливості фінансових послуг та не регулює їх належним чином. Нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне

³⁹ Р Зардов, 'Доктрина разумных ожиданий страхователя в американском праве' (2019) 7 Право и экономика 72–9.

⁴⁰ Stuart Angus McGilvray, 'Making sense of substantive legitimate expectations in New Zealand Administrative Law' Otago Yearbook of Legal Research (2007) <<https://www.otago.ac.nz/law/research/journals/otago036270.pdf>> (accessed: 20.04.2020).

регулювання ринків фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів, однак їх доведення до виконання не є ефективним. Так, Закон № 122-IX, наприклад, взагалі не передбачає змін у царині захисту прав споживачів страхових послуг, які (послуги) є особливим видом фінансових небанківських послуг.

На нашу думку, Концепція модернізації захисту прав споживачів фінансових послуг має буди спрямована на: сприяння більшому доступу споживачів до фінансування; покращення фінансового захисту та обізнаності споживачів фінансових послуг; сприяння формуванню довіри до фінансових установ; сприяння розробленню та просуванню законодавчих реформ у фінансовому секторі, розкриттю фінансової інформації та фінансової прозорості; підвищення рівня фінансової інклюзивності, допомагаючи постачальникам фінансових послуг у визначенні нових сегментів ринку, пропонуючи нові спеціалізовані продукти та впроваджуючи інновації; посилення ролі інституції фінансового омбудсмена.

Проведене дослідження дало змогу сформулювати такі висновки:

1) споживачем фінансової послуги є: фізична особа, фізична особа – підприємець, юридична особа; 2) споживач може займати позицію “слабкої сторони” у зобов’язальних правовідносинах із фінансовою установою; 3) із метою захисту інтересів споживача у зобов’язальних правовідносинах із фінансовою установою при формуванні умов договору остання має дотримуватися принципів справедливості, добросовісності та розумності, унеможливлення покладання на споживача невинного тягара з’ясування змісту договору, достатньої поінформованості, достатньої уважності, обережності; 4) на споживача фінансової послуги (незалежно від його правового статусу) має розповсюджуватися дія Закону про споживачів, що потребує внесення змін до зазначеного нормативно-правового акта.

Зміна регулятора ринку страхових послуг потребує належного унормування та ґрунтовної систематизації чинного і розроблення перспективного законодавства (всіх рівнів), у частині захисту прав та законних інтересів споживачів страхових послуг. Перехідний період передання функцій нагляду від Нацкомфінпослуг до НБУ може негативно вплинути на означені вище процеси.

В основу формування новітнього споживацького законодавства має бути покладена доктрина “розумних очікувань”. Доктрина розумних очікувань сприяє реалізації принципу правової визначеності та принципу сумлінності.

В основу Концепції мають бути закладені такі положення: її метою має стати створення в Україні комплексної системи захисту прав споживачів.

вачів фінансових послуг, яка буде сприяти забезпеченню фінансової стабільності та зростанню добробуту споживачів через зменшення ризиків неналежного використання фінансових послуг; вона має забезпечити баланс прав та інтересів як фінансових установ, так і споживачів фінансових послуг, таким чином забезпечення дотримання прав споживача повинно здійснюватися за умов виконання фінансовою установою встановлених норм і правил пруденційного характеру; Концепція повинна забезпечити споживачам фінансових послуг належний рівень комфортності використання та споживання таких послуг і впевненості в тому, що їхні права є гарантованими та недоторканими; вона повинна ґрунтуватися на “Загальних принципах захисту прав споживачів фінансових послуг”⁴¹ Організації з економічного співробітництва та розвитку.

REFERENCES

Bibliography

Authored books

1. Kiseleva N, *Pravo Evropejskogo sojuza: uchebnik [European Union Law: Textbook]* (2010) (in Russian).
2. Shcherbyna V, *Sub'iekty hospodarskoho prava [Subject Entities of Economic Law]* (Iurinkom Inter 2008) (in Ukrainian).

Edited books

3. Fogel'son Ju (otv red), *Zashhita prav potrebitelej finansovyh uslug [Protection of the Rights of Financial Service Consumers]* (INFRA-M 2010) (in Russian).

Journal articles

4. Jayasinghe C, ‘Making sense of the concept of Substantive Legitimate Expectation’ (June 9, 2010) <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2276592> (accessed: 20.04.2020) (in English).
5. McGilvray S, ‘Making sense of substantive legitimate expectations in New Zealand Administrative Law’ (2007) *Otago Yearbook of Legal Research* <<https://www.otago.ac.nz/law/research/journals/otago036270.pdf>> (accessed: 20.04.2020) (in English).
6. Barbuk A, ‘Zashhita zakonnyh ozhidaniy i prjamoje primenenie mezhdunarodnogo prava’ [‘Protection of Legitimate Expectations and Direct Application of International Law’] (2002) 3 *Belorusskij zhurnal mezhdunarodnogo prava i mezhdunarodnyh odnoshenij* 23–30 (in Russian).
7. Zardov R, ‘Doktrina razumnyh ozhidaniy strahovatelja v amerikanskom prave’ [‘Reasonable Expectations Doctrine of the Insured in American Law’] (2019) 7 *Pravo i jekonomika* 72–9 (in Russian).

⁴¹ G20 High-level principles on financial consumer protection. endorsed on 14–15 October 2011 <<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>> (accessed: 20.04.2020).

Thesis

8. Bezrukova D, 'Formirovanie instituta zashhity interesov i prav potrebitel'ev v Rossii s ispol'zovaniem mirovogo opyta' ['Forming of the Institute for the Protection of Interests and Rights of Consumers in Russia Using International Experience'] (avtoref dis kand jekon nauk, 2005) (in Russian).
9. Kazakov M, 'Metodychni osoblyvosti rozbudovy mekhanizmu zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini' ['Methodological Specifics in Developing the Mechanism of Consumer Rights Protection in Ukraine'] (avtoref dys kand ekonom nauk, 2004) (in Ukrainian).
10. Levchuk L, 'Hospodarsko-pravova vidpovidalnist pidpriemtsiv za porushennia na spozhyvchomu rynku' ['Economic-Law Responsibility of Entrepreneurs for Violations in the Consumer Market'] (avtoref dys kand yuryd nauk, 2007) (in Ukrainian).
11. Osetynska H, 'Tsyvilno-pravovi zakhyst prav spozhyvachiv za zakonodavstvom Ukrainy' ['Civil-Law Protection of Consumer Rights under Legislation of Ukraine'] (avtoref kand yuryd nauk, 2006) (in Ukrainian).

Websites

12. 'Natskomfinposlugh v berezni-serpni 2019 roku oderzhala 2 533 skarh na robotu strakhovykiv' ['In March-August 2019, the National Financial Services Committee Received 2,533 Complaints about Insurers' Work'] (*Mind.ua*, 25.09.2019) <<https://mind.ua/news/20202492-nackomfinposlug-v-berezni-serpni-2019-roku-oderzhala-2-533-skarg-na-robotu-strahovykiv>> (accessed: 20.04.2020) (in Ukrainian).

Nino Patsuriia
Viktoriia Rieznikova

JUSTIFICATION OF THE NEED TO CHANGE THE LEGAL PARADIGM
FOR THE PROTECTION OF THE RIGHTS
OF FINANCIAL SERVICE CONSUMERS

ABSTRACT. As proved by European experience, with a view to protecting the rights of consumers, legal orders of various systems build the consumer legislation on the basis of the concept of protecting the rights of a more disadvantaged, weak party. The essence of the concept is to recognize the consumer as the most unprotected (economically and/or in terms of information) party in the in personam relationship with economic entities which produce goods, perform work, and provide services.

At the general level, the current consumer protection legislation of Ukraine actually upholds the mentioned concept, and its provisions prove that in the relations with economic entities an individual consumer is a weak party, and the legislation establishes certain tools aimed at protecting him/her.

Given the dynamics of development, the breakneck speed of changes (both factual and legislative), the complexity and differentiation of financial service markets (and their division into two large segments: banking and non-banking ones, which, for their part, also should be divided into separate markets), the multiplicity and the specifics of the entities providing the services, in the objective reality there is a need for a proper attitude to the central figure of such relations – the consumer, primarily in the realm of protecting the consumer's rights and legitimate interests.

The article focuses on determining the range of financial service consumers from the perspective of the place they hold in the legal relations pertaining to provision of financial services, which are formalized by entering into a contract for a financial service of any type; resting upon the provisions of the “reasonable expectations” doctrine, which has been recognized by legal orders of the leading countries worldwide, as the foundation for building the system of protection of the rights of financial service consumers – on formulating of the basic principles of the Concept for the protection of the rights of financial service consumers as a specific scientific model which can further become the basis for the development and adoption of statutes and regulations of different legal force; on the analysis of today’s law application practice relating to the protection of the rights of financial service consumers, with development of the authors’ own evidence-based conclusions at its background; on making of proposals for updating current legislation in the realm of protection of the rights of financial service consumers; on the doctrinal justification of the need to change today’s legal paradigm according to which the rights of financial service consumers are protected.

The authors arrive at the following conclusions: 1) the consumer of financial services is: an individual, an individual entrepreneur, or a legal entity; 2) the consumer may take the position of “a weak party” in the in personam relationship with a financial institution; 3) with the aim of protecting the consumer’s interests in the in personam relationship with a financial institution, the latter should adhere to the principles of fairness, good faith and reasonableness, impossibility for no good reason to burden the consumer with inquiring into the content of a contract, and also sufficient awareness, sufficient care, discretion; 4) the financial service consumer (irrespective of his/her legal status) should be subject to the Law of Ukraine “On Consumer Rights Protection”, and this creates the need for amending the mentioned statutory instrument; 5) the consumer legislation should be based on the doctrine of “reasonable expectations”.

KEYWORDS: protection of the rights of financial service consumers; “reasonable expectations” doctrine; the concept for protection of the rights of financial service consumers.