Тема 4. Методи захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС

1 Інституційні механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

2 Судові заборони щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Колективна реалізація захисту прав споживачів фінансових послуг.

3 Позасудова мережа захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС.

4 Консультування споживачів фінансових послуг в ЄС.

5 Методи захисту прав споживачів у сфері електронної комерції

1. Інституційні механізми захисту прав споживачів фінансових послуг

- Швидкі темпи фінансових інновацій створили складний світ для споживачів, де спектр доступних фінансових продуктів широкий, а наслідки фінансового вибору значні.
- У поєднанні з цим типове домогосподарство, як правило, має обмежений особистий досвід у прийнятті фінансових рішень, оскільки придбання фінансових продуктів відбувається нечасто.
- Після світової фінансової кризи існує консенсус щодо необхідності більшої міжнародної та європейської конвергенції та співпраці щодо регулювання та нагляду за фінансовими установами.
- В Європі це призвело до створення Єдиного наглядового механізму (SSM) та європейських наглядових органів EBA, ESMA та EIOPA та, зрештою, формування нового механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.

- Наявність розгалуженого і ефективного інституційного механізму захисту прав та інтересів споживачів є однією з ознак нормального функціонування ринкової економіки.

- **Інституційних механізм включає в себе** *організації, установи та центри, які надають повний спектр послуг споживачеві – від забезпечення інформацією до надання юридичної допомоги та практичного сприяння проходженню скарги у судових інстанціях.*

- Регламент (ЄС) 2017/2394 про співпрацю між національними органами, відповідальними за виконання законів про захист прав споживачів, пов'язує ці національні органи в **загальноєвропейській мережі (Consumer Protection Cooperation Network,** або **CPC-network)**
- Новий Регламент застосовується з 17 січня 2020 р.
- Загальноєвропейська мережа здійснює
  - обмін інформацією та проводить спільну роботу з метою припинення будь-яких порушень прав споживачів (наприклад, про оманливу рекламу, пакетні відпустки або дистанційні продажі),
  - скоординовані розслідування та правозастосовчі заходи (наприклад, перевірка органами влади веб-сайтів на відповідність закону).

- Мережа співробітництва у галузі захисту споживачів (CPC-network) **складається з органів**, відповідальних за виконання законів ЄС про захист прав споживачів для захисту інтересів споживачів у країнах Європейського Союзу та Європейської економічної зони.
- Національні органи влади в країнах ЄС та ЄЕЗ під керівництвом Комісії *координують свої підходи до розслідування та правозастосування для ефективного подолання широкомасштабних порушень* законодавства ЄС про захист прав споживачів.
- Після різних сигналів щодо передбачуваного порушення та перегляду комерційної практики залучених торговців, органи Мережі можуть ухвалити рішення про початок скоординованих дій.
- Після узгодженого етапу розслідування вони можуть *прийняти Спільну позицію*, в якій вони повідомляють торговця про свої занепокоєння.
- Згодом органи Мережі та Комісія починають обговорення з торговцем, щоб змусити його дотримуватись законодавства ЄС про споживання або скоординовано вживати заходів правозастосування.

Наприклад, Мережа вже вирішила кілька загальноєвропейських питань:

- *Booking.com пообіцяв змінити спосіб представлення пропозицій, знижок та цін*
- *Airbnb вдосконалив та уточнив, як він представляє пропозиції, наприклад, надавши адекватну та повну інформацію про ціни (включаючи всі обов'язкові збори та збори).*
- *Несправедливі умови в контрактах на соціальні медіа: Facebook, Twitter і Google+ оновили свої умови надання послуг та запровадили спеціальну процедуру, щоб органи споживачів могли сигналізувати про проблемний вміст;*
- *Неясні умови оренди автомобілів: П’ять провідних компаній з прокату автомобілів - Avis, Europcar, Enterprise, Hertz та Sixt - значно покращили прозорість своїх пропозицій та обробку збитків.*
- *Tick Apple iTunes та Google Play розробили інформацію про існування та ціну предметів, які можна придбати в рамках ігор.*

- Європейське законодавство регулює також
  - порядок позасудового захисту прав споживачів фінансових послуг,
  - порядок здійснення консультування споживачів фінансових послуг в ЄС
  - особливості захисту прав споживачів у сфері електронної комерції
  - діяльність з підвищення фінансової грамотності та фінансової залученості населення.

- Установи, на яких покладено відповідні обов'язки, *також є елементами інституційного механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.*

- ***Фінансова грамотність*** – це фінансова освіта, така як базова економіка, статистика та навички рахунку в поєднанні з можливістю використовувати ці навички для прийняття фінансових рішень.
- *На рівні європейської політики* фінансова освіта та грамотність згадуються в ряді політичних програм, таких як Союз ринків капіталу та Директива про іпотечне кредитування. Договір про Європейський Союз, підписаний у 1992 році в Маастрихті, згідно зі статтею 126, офіційно визнає освіту компетенцією ЄС
- **Установи та органи ЄС, що працюють у галузі фінансової освіти**: Європейська комісія, Європарламент, Європейський економічний та соціальний комітет, Європейські наглядові органи (EBA, ECMA та EIOPA).

2. Судові заборони щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Колективна реалізація захисту прав споживачів фінансових послуг

- **Метою директиви** 2009/22/ЄС від 23.04.09 р. про судові заборони щодо захисту інтересів споживачів відповідно до ст. 1 є: адаптація законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів, що стосуються позовів щодо судової заборони, зазначених у статті 2, мета яких полягає у захисті колективних інтересів споживачів, включених у Директиви, що перелічуються у Додатку I, у цілях забезпечення безперебійного функціонування внутрішнього ринку.
- Положеня цією Директиви *не перешкоджає реалізації правил міжнародного приватного права* стосовно права, яке повинно застосовуватия у випадку, якщо фінансова установа та споживач належать до різних юрисдикцій. Застосовується законодавство держави-члена, з якого походить порушення, або – законодавство держави-члена, в якому спостерігаються наслідки порушення.

Відповідно до ст. 2 Директиви 2009/22/ЄС держави-члени повинні призначити суди або адміністративні органи, які мають право на ухвалення рішень у судових провадженнях, розпочатих за ініціативою компетентних органів **з метою**:

- своєчасного, а у відповідних випадках – шляхом спрощеної процедури - впровадження порядку припинення або заборони будь-якого порушення;
- у відповідних випадках – вжиття таких заходів, як публікації рішення, у повному обсязі або частково або у повному обсязі, у такій формі, яка вважається адекватною, та/або публікація декларації про коригування з метою усунення наслідків порушення, що тривають;
- у тій мірі, в якій це дозволяється правовою системою означеної держави-члена, зобов'язання відповідача, що програв судовий процес, у випадку нездатності дотриматися рішення протягом встановленого судом або адміністративним органом строку, сплачувати пеню до державного казначейства або на рахунок будь-якого призначеного на підставі національного законодавства або згідно з ним бенефіціара, у розмірі фіксованої суми або будь-якої іншої суми, передбаченої національним законодавством, за кожен день прострочення, з метою забезпечення дотримання рішень.

- Компетентними органами, які вправі звернутся до суду із такою заявою визначають у кожній країні, залежно від того, як розподідяються наглядові та регулятивні функції на фінановому ринку. Директива містить вказівку на те, що до них можуть належати як один або більша кількість незалежних державних органів, безпосередньо відповідальних за захист колективних інтересів споживачів, або організації, уповноважені здійснювати такий захист і які відповідають критеріям, визначеним національним законоадвством.
- Список цих організацій був опублікований у 2016 році Європейською комісією.
- Перелік кваліфікованих органів, які можуть вжити заходів у разі порушень всередині ЄС, встановлюється Комісією та публікується в Офіційному віснику Європейського Союзу. У цьому випадку кваліфіковані суб'єкти, включені до списку, повинні мати можливість подати позов до юридичних чи адміністративних органів країни ЄС, де мало місце порушення.

- Директива 2009/22/ЄС визначає порядок захисту **колективних інтересів** споживачів. **До них належать** інтереси, які не включають сукупність інтересів осіб, яким було завдано шкоди внаслідок порушення .

- 24 листопада 2020 року Європейський Парламент **схвалив нову директиву про представницькі дії щодо захисту колективних інтересів споживачів** ("Директива про колективне відшкодування"), яка скасовує дію Директиви 2009/22/ЄС. Директива про колективне відшкодування вимагає від усіх держав-членів ЄС *запровадити принаймні один ефективний процесуальний механізм, що дозволяє кваліфікованим суб'єктам подавати представницькі позови до суду* з метою накладання судового наказу або відшкодування.
- Директива про колективне відшкодування була запропонована як відповідь на кілька скандалів, пов’язаних із порушеннями прав споживачів транснаціональними компаніями.

- Зокрема, нова Директива (ще не набула чинності) щодо колективних відшкодувань **має на меті** дозволити кваліфікованим суб'єктам (тобто споживчим організаціям або державним органам) подавати представницькі позови, що вимагають таких заходів, як
  - (1) накази про відшкодування та декларативні накази, що встановлюють відповідальність торговця перед споживачами, яким зашкодило відповідне порушення ЄС. законодавства та
  - (2) отримати, наприклад, компенсацію, ремонт, заміну, зниження ціни, розірвання контракту або відшкодування сплаченої ціни (відповідно).
- Сфера дії Директиви про колективні відшкодування охоплює всі порушення законодавства ЄС торговцями, які завдають шкоди або можуть завдати шкоди колективним інтересам споживачів у різних сферах, зокрема і у сфері фінансових послуг.

3. Позасудова мережа захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС

- Запровадження цього елементу інституційного механізму захисту прав споживачів фінансових послуг розпочалося із таких **актів м'якого права** ЄС:
  - Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30.03.1998 щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку;
  - Рекомендація Комісії № 2001/310/ЄС від 04.04.2001 щодо принципів, які застосовуються до установ, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на підставі консенсусу у позасудовому порядку.
- **Актами вторинного законодавства** ЄС, які регулюють питання досудового вирішення споживчих спорів в ЄС, є:
  - Директива 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про альтернативне вирішення спорів за участі споживачів та
  - Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про онлайнове вирішення спорів у споживчій сфері.

- На відміну від Рекомендацій Єврокомісії Директива 2013/11/ЄС та Регламент 524/2013/ЄС мають обов’язковий характер для держав-членів.
- Крім того, Європейська комісія оприлюднила Зелену книгу щодо колективних позовів у справах про захист прав споживачів. Можливості альтернативного вирішення спорів існують в Європі вже доволі тривалий час, проте зазнали особливого розвитку за останнє десятиліття.

- Перелік позасудових органів вирішення споживчих спорів у країнах ЄС.

- Згідно зі ст. 1 Директиви держави-члени ЄС повинні *забезпечити споживачам можливість звертатися на добровільних засадах зі скаргами щодо дій чи бездіяльності* продавців до установ/організацій, які здійснюють незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе альтернативне вирішення спорів.
- У Директиві використано принцип мінімальної гармонізації, оскільки держави-члени можуть запровадити правила, які виходять за рамки тих, що встановлені Директивою, для забезпечення більш високого рівня захисту інтересів споживачів (п. 3 ст. 2).
- ***Установа альтернативного вирішення спорів*** – це будь-яка установа незалежно від її назви (третейський суддя, комісія з розгляду спорів, омбудсмен тощо), що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом процедури альтернативного вирішення спорів. Згідно з ч. 1 ст. 2 Директиви установа/ організація альтернативного вирішення спорів пропонує або зобов'язує сторони до певного рішення або збирає сторони з метою посередництва і таким чином полегшує пошук компромісу.

Відповідно до ч. 2 ст. 5 Директиви держави-члени повинні забезпечити, щоб *установи альтернативного вирішення спорів*:

- забезпечували підтримку та постійне оновлення сайту, який надає сторонам легкий доступ до інформації про процедуру альтернативного вирішення спорів та який дозволяє споживачам подати скаргу та необхідні документи онлайн;
- надавали сторонам на вимогу інформацію щодо процедури альтернативного вирішення спорів на довговічних носіях;
- якщо можливо, надавали споживачу можливість подавати скаргу офлайн;
- давали сторонам можливість обмінюватися інформацією через засоби електронного зв'язку або, якщо можливо, поштою;
- приймали до розгляду як внутрішні, так і транскордонні спори;
- при розгляді спорів вживали необхідних заходів щодо опрацювання персональної інформації відповідно до вимог європейського законодавства.

- **Регламент (ЄС) № 524/2013 про вирішення спорів онлайн (Online Dispute Resolution)** було ухвалено як доповнення до Директиви 2013/11/ЄС, оскільки обидва документи є взаємозв'язаними.
- Регламент **має на меті** шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів зробити свій внесок у належне функціонування внутрішнього ринку ЄС, запровадивши європейську платформу для онлайнового вирішення спорів (Online Dispute Resolution Platform).
- Платформа розпочала свою роботу в січні 2016 року. Вона має вигляд інтерактивного сайту та слугує відправною точкою (координаційним пунктом) для споживачів та продавців при позасудовому вирішенні спорів онлайн. Платформа об'єднує всі установи/організації альтернативного вирішення спорів та містить загальну інформацію щодо позасудового вирішення спорів, які виникають з онлайн-договорів купівлі-продажу чи надання послуг.
- Передумовою її належного функціонування є наявність установ/організацій альтернативного вирішення спорів, що здійснюють свою діяльність згідно з Директивою 2013/11/ЄС. Список таких установ/організацій розміщується на її веб-сайті.

Функціями платформи згідно з ч. 4 ст. 5 Регламенту є такі:

- надання електронного бланку скарги для заповнення заявником;
- інформування відповідача про скаргу;
- визначення компетентної установи АВС та направлення скарги до такої установи, до якої сторони погодились звернутися;
- безкоштовне надання інструменту електронного управління справою, яке дасть можливість сторонам та установі альтернативного вирішення спорів провести процедуру вирішення спору онлайн через платформу;
- забезпечення сторін та установи АВС перекладом інформації, яка є необхідною для вирішення спору; обмін такою інформацією здійснюється через платформу;
- створення електронної форми, за допомогою якої сторони направляють інформацію установі АВС;
- забезпечення системи зворотного зв’язку з тим, щоб сторони мали можливість висловити свою думку про функціонування платформи, тощо.

4. Консультування споживачів фінансових послуг в ЄС

- Краща інформація та покращення знань про права споживачів можуть призвести до підвищення довіри споживачів. ЄС створив **європейські споживчі центри (ECC-Network)** для надання інформації та консультацій щодо транскордонних покупок та розгляду скарг споживачів.
- **Європейські споживчі центри (ECC)** надають інформацію, безкоштовні консультації та допомогу щодо транскордонних покупок в ЄС, Норвегії та Ісландії. Вони фінансуються Європейською Комісією та національними урядами для того, щоб усі могли скористатися всіма перевагами Єдиного ринку, як матеріального, так і цифрового, де б вони не купували.
- Центри виступають у ролі мережі, ECC-Net, щоб надавати інформацію та поради щодо здійснення безпроблемних покупок та щодо доступних прав, якщо споживачі стикаються з проблемами або під час транзакції, або згодом. Вони можуть варіюватися від дискримінації за ознакою місця проживання до прихованих звинувачень, від недотримання 14-денного періоду охолодження на відстані та онлайн-покупок до скасування рейсу.

- Паралельна з ECC-Net **мережа FIN-NET** виконує ту саму роль для скарг на транскордонні фінансові послуги.
- Комісія також проводить інформаційні кампанії щодо споживачів у державах-членах та публікує практичні посібники для споживачів. SOLVIT – це послуга, призначена для вирішення суперечок, спричинених порушенням законодавства ЄС.
- **FIN-NET** - це мережа національних організацій, відповідальних за судовий розгляд скарг споживачів у сфері фінансових послуг.
- **Мережа охоплює країни** Європейського економічного простору, а саме:
  - Європейський Союз
  - Ісландія
  - Ліхтенштейн
  - Норвегія

- FIN-NET була створена Європейською Комісією в 2001 році для:
  - сприяння співпраці національних омбудсменів у сфері фінансових послуг;
  - забезпечення споживачам легкий доступ до процедур альтернативного вирішення спорів (ADR) у транскордонних суперечках щодо надання фінансових послуг.
- В даний час FIN-NET налічує 60 членів у 27 країнах (держави-члени FIN-NET).
- Будь-який орган Європейського економічного простору може приєднатися до FIN-NET, якщо він
  - відповідає за позасудове врегулювання фінансових спорів,
  - відповідає принципам, викладеним у Директиві 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення спорів (ADR).

Співпраця у випадках транскордонної скарги відбувається таким чином

- Найближчий орган проводить первинну оцінку та надає споживачеві інформацію
  - про мережу розгляду скарг, про компетентну схему та про платформу ODR.
  - про доцільність та необхідність безпосереднього звернення зі скаргами до надавача фінансових послуг, оскільки це часто є передумовою прийняття скарги.
- Найближчий орган повинен:
  - передати скаргу до компетентного органу або
  - порадити споживачеві звернутися безпосередньо до компетентного органу
- Отримавши транскордонну скаргу компетентний орган намагається вирішити спір згідно з правилами, викладеними в її технічному завданні та / або його юридичних зобов'язаннях, а також відповідно до Директиви ADR або, за необхідності, Рекомендації Комісії № 98/257, включаючи чинне законодавство.
- Якщо учасник FIN-NET не може розглянути скаргу безпосередньо, він спрямовує споживача до:
  - платформи ODR або інший орган, відповідальний за позасудове врегулювання споживчих спорів
  - або, в крайньому випадку, тимчасовим членам FIN-NET або філіям, які охоплюють відповідну область скарги споживача.

5. Методи захисту прав споживачів у сфері електронної комерції

- Директива 2002/65 / ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619 / ЄЕС та Директив 97/7 / ЄС та 98/27 / ЄС
- підтверджує заходи, спрямовані на захист прав споживачів, які містяться в інших директивах, зокрема, фінансових послуг стосуються такі заходи:
  - про недобросовісні умови у споживчих контрактах;
  - про оманливу та порівняльну рекламу;
  - споживчі кредити;
  - про позначення ціни;
  - про судові заборони;
  - про дистанційне розповсюдження споживчих фінансових послуг на ринку.

- **Метою** цієї Директиви є наближення законів, підзаконних та адміністративних положень держав-членів щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг (банківських, кредитних, страхових, персонального пенсійного страхування, інвестиційних або послуг платіжного характеру).
- **Дистанційним контрактом** є будь-який контракт щодо фінансових послуг, укладений між постачальником та споживачем за системою організованих дистанційних продажів або надання послуг, що управляється постачальником, який для цілей цього контракту використовує виключно один або більше засобів дистанційного спілкування до моменту укладення контракту включно.
- Директива містить **вимоги про інформування споживача** до укладення дистанційного контракту, що є запорукою захисту прав споживачів фінансових послуг.

- В Директиві передбачено надання обсяг
  - Переддоговірної інформації про постачальника фінансових послуг,
  - Інформація про фінансову послугу
  - Інформація, що стосується умов дистанційного контракту, яку повинен надати постачальник послуги
  - Інформації щодо можливості відшкодування
- Якщо пропозиція укласти дистанційний контракт здійснюється **зв'язком з голосовою телефонією**, то обсяг переддоговірної інформації визначається у параграфі 3 ст. 3 Директиви.
- При цьому **постачальник повинен** одразу після укладання контракту повідомити споживачеві всі договірні умови та зазначену вище інформацію на папері або на іншому довговічному носії, доступному та доступному для споживача, своєчасно, перш ніж споживач буде зобов'язаний за будь-яким дистанційним контрактом чи пропозицією. У будь-який час протягом договірних відносин споживач має право на його прохання отримати договірні умови на папері.

- **Особливістю дистанційного контракту** є право споживача відмовитися від договору впродовж 14 календарних днів (без штрафу та без зазначення будь-яких причин). Цей термін повинен бути продовжений до 30 календарних днів у дистанційних договорах, що стосуються страхування життя, охопленого Директивою 90/619 / ЄЕС, та персональних пенсійних операцій.
- **Період для відмови починається**:
  - або з дня укладення дистанційного контракту, за винятком зазначеного страхування життя, де обмеження часу починається з моменту, коли споживачеві повідомляється, що дистанційний контракт укладено, або
  - з дня, коли споживач отримує договірні умови та переддоговірну інформацію, або, якщо ця дата настала пізніше, то з дня, зазначеного в першому абзаці.
- Є виключний перелік *випадків, на які не поширюється право на відмову*
- Якщо споживач реалізує своє право на відмову згідно то він *повинен оплатити послугу*, яка фактично була надана постачальником відповідно до контракту.
- Проте виконання контракту може розпочатися **лише після того, як споживач дасть свою згоду**.

- Ще однією нормою, спрямованою на захист прав споживачів у право споживача **у разі оплати карткою**:
  - вимагати анулювання платежу, коли його платіжна картка була використана з метою обману у зв'язку з дистанційними контрактами,
  - у разі такого шахрайського використання перерахувати сплачену суму або повернути їх.
- Додатково до зазначених заходів Директива передбачає **захист від небажаних послуг** (ст. 9) та **небажаної комунікації** (ст. 10).
- У разі порушення прав споживача при укладанні дистанційного контракту, він може використовувати передбачені національним законодавством засоби *як самостійно, так і за допомогою компетентних національних органів чи установ*.
- При цьому **тягар доказування** щодо зобов'язань постачальника та згоди споживача національним законодавством може покладатися на постачальника, при цьому умови контрактів, що передбачають, що тягар доказування виконання постачальником усіх або частини зобов'язань покладається на споживача, є несправедливоу умовою (у значенні Директиви Ради 93/13 / ЄЕС від 5 квітня 1993 р. Про несправедливі умови у споживчих контрактах).