

**Презентація на тему:**  
**«Особливості захисту прав  
споживачів фінансових послуг у  
сфері електронної комерції в ЄС»**

**з дисципліни «Захист прав споживачів фінансових послуг»**

**виконала: студентка групи Ю.м-21  
Марина ГАЙДАР**

## ВСТУП

Європейський Союз має майже півстолітню традицію забезпечення ефективних механізмів захисту прав споживачів. З розширенням кордонів ЄС, збільшенням обсягів транскордонної електронної комерції на національне законодавство країн-членів покладається все більше обов'язків по врегулюванню таких відносин шляхом встановлення додаткових обмежувальних та контрольних заходів до продавців для уникнення порушеннями прав споживачів.



**Інституції Європейського Союзу вперше звернули увагу на правові аспекти електронної комерції в середині 1990-х років. У 1997 році Європейська Комісія видала Повідомлення щодо електронної комерції, в якому проголошувалася мета створити узгоджені спільні правові засади до 2000 року, якими б регулювалося ведення електронної комерції в межах ЄС.**

**Наслідком роботи Комісії стало прийняття в 1999 р. Директиви про електронні підписи, а вже у 2000 р. – Директиви про електронну комерцію та згодом у 2001 р. – Директиви про Інформаційне Суспільство.**







Головною метою Директиви є усунення юридичних перешкод, що виникають при заснуванні провайдерів Інтернет-послуг в ЄС та наданні ними послуг у межах спільного ринку, за яких електронна комерція в ЄС могла б стало розвиватися. Директива застосовується «горизонтально» й торкається всіх галузей права – чи то публічного, чи то приватного – що стосуються надання послуг інформаційного суспільства.



Директива про електронну комерцію регулює надання послуг інформаційного суспільства як юридичними особами одна одній, так і юридичними особами споживачам-фізичним особам. Спектр послуг, на який направлена Директива, є надзвичайно широким та включає в себе продажі як фізичних товарів (книг, компакт-дисків, ліків), так і цифрових продуктів (електронних книг, програмного забезпечення), а також інформаційних і фінансових послуг.



Система захисту прав споживачів ЄС у сфері електронної комерції, яка вперше була створена згідно з Регламентом 2006 року, була створена таким чином, щоб дозволити відповідним національним органам держав-членів ЄС спільно вирішувати питання про порушення прав споживачів, які охоплюють більше, ніж одну країну.



Ця структура запровадила механізм взаємної допомоги, який дозволив державам-членам допомагати одна одній з постійними порушеннями, які торкнулися більш ніж однієї держави-члена, а також створила мережі європейських споживчих центрів, які працювали як портали звернень споживачів, які вважали, що їхні права порушені чи можуть бути порушені.

# Стандарти захисту прав споживачів у ЄС

У 2016 році Рада ОЕСР прийняла Рекомендації Ради про захист прав споживачів в сфері електронної комерції для вирішення нових і виникаючих проблем, з якими стикаються споживачі.

Рекомендації вирішують питання захисту прав споживачів з урахуванням нових подій в сфері електронної комерції, зокрема:

- Негрошові транзакції – обмін споживачів своїми персональними даними для «безкоштовних» товарів і послуг викликає побоювання у сенсі захисту їх прав;
- Продукти цифрового контенту – у цьому сенсі важливо, щоб споживачам надавалася чітка інформація про договірні умови їх доступу та будь-які відповідні обмеження щодо використання, а також про функціональність і сумісність таких продуктів;





- **Активні споживачі – захист прав споживачів було поширено на транзакції споживач – споживач;**
- **Мобільні пристрої – використання таких пристроїв з їх технологічними обмеженнями (зокрема, невеликий розмір екрану) впливає на розкриття інформації та облік, які є необхідними для захисту інтересів споживачів;**



- **Ризики порушення конфіденційності та безпеки – розширення ролі персональних даних в електронній комерції посилює ризики порушення конфіденційності та безпеки;**
- **Захист платежів – існує потреба в розширенні захисту інтересів споживачів за допомогою різних механізмів оплати;**
- **Безпека продукту – ризики безпеки споживачів підвищуються з появою в Інтернеті заборонених або відкликаних продуктів.**



Різні заходи щодо захисту прав споживачів, які стосуються сфери електронної комерції, включені в Директиву ЄС про захист прав споживачів. Ці заходи, зокрема, включають в себе:

- Детальні вимоги щодо розкриття інформації споживачам до укладання договору;
- Посилання на необхідність включення розкриття інформації з урахуванням технічних обмежень деяких засобів масової інформації;
- Право розірвання, в разі «дистанційного договору», від транзакції протягом 14-денного терміну, розрахованого відповідно до правил, встановлених в Директиві





- У зв'язку з правом розірвання споживача (з урахуванням ряду винятків, зазначених у Директиві), зобов'язання продавця відшкодувати ціну покупки, включаючи витрати на доставку (але не додаткові витрати, якщо споживач зробив вибір на користь термінової доставки);
- Створення зразкової форми розірвання;
- Деякі витрати, які не можуть бути перекладені на споживача, якщо вони не розкриті належним чином;
- Вимоги до розкриття інформації, особливо ті, що стосуються сфери електронної комерції, в тому числі наслідки натискання клавіші комп'ютерної миші для прийняття умов угоди.

# Системи вирішення споживчих спорів у ЄС

Для забезпечення доступного та ефективного позасудового засобу вирішення спорів щодо захисту прав споживачів, у тому числі у спорах, що виникають між учасниками відносин у сфері електронної комерції, була прийнята Директива щодо альтернативного вирішення спорів та Регламент щодо онлайн вирішення спорів для споживачів.

Ці правові інструменти взаємопов'язані та взаємодоповнюють один одного. Онлайн платформа для вирішення спорів сприяє доступу споживачів до різних систем альтернативного вирішення спорів «системи АВС», та спрямовує їх скарги до компетентних систем АВС.





## Варіанти політик для Онлайн Вирішення Спорів

- Створення веб-платформи для вирішення спорів щодо електронної комерції онлайн (платформа ОВС). Платформа ОВС буде доступна усім споживачам та базуватиметься на системі АВС.

Ця модель передбачає розробку та прийняття закону про створення платформи ОВС для споживачів та продавців. Споживачі та продавці зможуть подавати через платформу ОВС будь-яку скаргу, пов'язану із електронною комерцією, продажем товарів чи наданням послуг онлайн. Стандартизовані форми будуть доступні через платформу ОВС. Платформа ОВС електронним шляхом направлятиме отриману скаргу до компетентної системи АВС для її вирішення





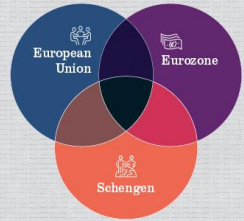


- Створення єдиного національного органу, що займається всіма спорами щодо електронної комерції.

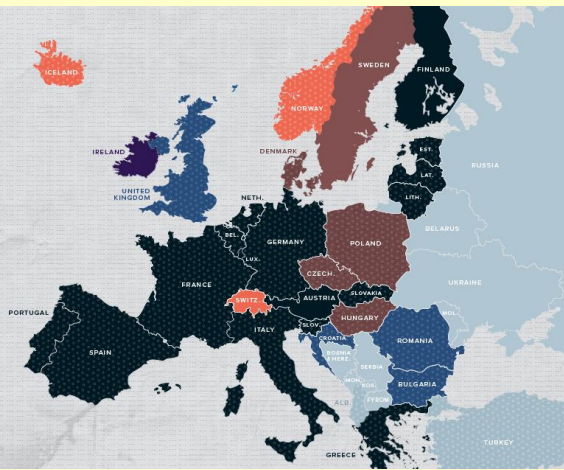
Ця модель передбачає розробку та прийняття закону про створення єдиного органу для онлайн вирішення спорів, пов'язаних із електронною комерцією у всіх секторах ринку (орган ОВС). Цей орган не буде пов'язаний із системою АВС, та буде складатись із незалежних експертів, призначених відповідно до встановлених критеріїв.



## A Who's Who of European Member States



AGREEMENT	YEAR ESTABLISHED	MEMBER STATES
NATO	1949	29
European Union	1993	28
Schengen	1995	26
Eurozone	1999	19



## Варіанти політик для Альтернативного вирішення спорів

У світовій практиці і в країнах ЄС зокрема, існують різноманітні системи АВС. Існують державні та приватні системи, системи, створені на основі співпраці між державою та представниками окремого сектору економіки або споживчими організаціями.

Існує висока кореляція між характером системи АВС та її фінансуванням – тобто приватні системи зазвичай фінансуються представниками окремого сектору економіки, а державні системи – за рахунок державних коштів.





- **Заохочувати розвиток систем АВС для вирішення спорів про захист прав споживачів продавцями, надавати споживачам інформацію про системи АВС, які компетентні розглядати їх скарги та заохочувати системи АВС розглядати споживчі спори.**

Концепція передбачає розробку та прийняття рекомендацій для заохочення розвитку систем АВС на основі рекомендацій Європейської Комісії щодо принципів роботи позасудових органів з вирішення споживчих спорів. Відповідно до цих рекомендацій, АВС повинні дотримуватись принципів прозорості, неупередженості та ефективності у своїй роботі.





- **Забезпечити право споживачів направляти скарги до компетентної системи АВС та отримувати інформацію щодо такої компетентної системи АВС.**

За цією концепцією система АВС має охоплювати всі спори про захист прав споживачів (у всіх секторах роздрібної торгівлі, на всій території держави, щодо офлайн та електронних правочинів). Цього можливо досягти шляхом створення єдиної крос-секторальної системи АВС (наприклад, як Омбудсмен у Греції, Комісія Скарг Споживачів у Швеції чи в Естонії).

Для забезпечення якості роботи, система АВС повинна дотримуватися принципів прозорості, неупередженості та ефективності. Система АВС також повинна надавати можливість вирішувати спори онлайн.





Лише поєднання двох інструментів ОВС та АВС може забезпечити доступ до неупереджених, прозорих та ефективних засобів вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку і, як результат, покращити функціонування ринку електронної комерції та досягти високого рівня захисту споживачів.

ОВС та АВС безпосередньо пов'язані між собою, і ОВС не може бути здійснений без АВС. Якщо охоплення АВС на державному рівні не покращиться, неможливо розробити ОВС для вирішення онлайнспорів.



Дії на державному рівні щодо встановлення ОВС, враховуючи поточний розвиток АВС у державі будуть неефективними. Існує потреба у комбінованому підході.



## **ВИСНОВКИ**

**Глобалізація економічних процесів та створення єдиного ринку інформаційних послуг призводить до переведення правовідносин у простори електронної комерції, де здійснюється так зване «полювання» на споживача.**



**У світлі цього споживача визнають слабшою стороною відносин електронної комерції, а його охорону та захист – пріоритетним питанням політики кожної держави, особливо у межах ЄС.**



**Законодавство ЄС спрямоване на створення єдиних стандартів та принципів взаємодії суб'єктів електронної комерції.**

**Основними напрямками модернізації та взаємодії стали розвиток електронних договорів, що безпосередньо пов'язане із питанням електронних цифрових підписів, гарантування охорони та захисту споживача, особливо що стосується персональних даних, створення дієвої структури досудового захисту споживача та інформування останнього для належного освітнього рівня, що важливо, зважаючи на особливості електронної комерції.**



**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!**

