

УДК 341.96

Б. М. КРИВОЛАПОВ

Богдан Михайлович Криволапов, кандидат юридичних наук, доцент Інституту міжнародних відносин Київського національного університету імені Тараса Шевченка

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ПІД ЧАС УКЛАДАННЯ КОНТРАКТІВ НА ВІДСТАНІ
(ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА ЄС ТА УКРАЇНИ)**

Важливим аспектом регулювання фінансових послуг в ЄС є гармонізація законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Одним із найбільш актуальних питань у цій галузі є проблеми надання фінансових послуг шляхом укладання дистанційних контрактів. Актуальність даної проблеми зумовлена ще тим, що існує дуже мало досліджень на цю тему.

Основним нормативним актом ЄС, який регулює ці питання, є Директива Європейського парламенту та Ради Європи 2002/65/ЄС від 23 вересня 2002 року про дистанційну торгівлю споживчими фінансовими послугами та про внесення доповнень до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС и 98/27/ЄС (далі Директива 2002/65/ЄС)¹.

Згідно ст. 2 Директиви, дистанційний договір означає будь-який договір щодо фінансових послуг, укладений між постачальником і споживачем у рамках здійснюваної постачальником організованої схеми продажів або надання послуг без безпосереднього контакту сторін, якщо постачальник у зв'язку з виконанням такого договору використовує виключно один або кілька засобів дистанційного обміну інформацією до моменту укладення договору та на час дії контракту². «Постачальник» означає будь-яку фізичну або юридичну особу, державну чи приватну, яка, діючи у своїй комерційній або в професійній якості, є зазначеним у договорі постачальником послуг, що надає їх без безпосереднього контакту сторін³. «Засоби дистанційного зв'язку» означають будь-які засоби, які можуть бути використані для дистанційного продажу послуги між постачальником і споживачем і при цьому не вимагають одночасного фізичної присутності сторін в одному місці⁴.

Згідно Директиви 2002/65/ЄС до укладення дистанційного контракту постачальник повинен надати споживачу фінансової послуги наступну інформацію:

- відомості про постачальника⁵;
- відомості про фінансову послугу⁶;
- інформація про дистанційний договір⁷;
- порядок вирішення спорів⁸.

Вищезазначена інформація, комерційна мета якої повинна бути ясно викладена, надається у чіткій і доступній для розуміння формі будь-яким способом, доцільним у зв'язку з використанням дистанційного обміну інформацією, з урахуванням, зокрема, принципів добросовісності в комерційних угодах і принципів, які регулюють захист осіб, які не мають можливості відповідно до законодавства країн-учасниць давати свою згоду, наприклад, неповнолітніх⁹.

У разі усного обміну інформацією по телефону постачальник надає майже таку саму інформацію¹⁰.

Директива передбачає наявність у споживача періоду тривалістю в 14 календарних днів, протягом якого він має право відмовитися від виконання договору без застосування будь-яких санкцій і без пояснення причин. Вказаний період продовжується до 30 календарних днів стосовно дистанційних договорів, що укладаються у відношенні страхування життя, а також у відношенні операцій особистого пенсійного забезпечення.

Якщо споживач реалізує своє право відмови від виконання договору, то постачальник може вимагати оплати тільки вже наданої послуги. Це потрібно зробити без необґрунтованої затримки.

Постачальник зобов'язаний, не допускаючи необґрунтованої затримки і в будь-якому випадку протягом 30 календарних днів, повернути споживачеві всі суми, одержані від нього на підставі дистанційного догово-

ру, за винятком суми, яка має бути сплачена за фактично надані послуги. Відлік такого терміну починається з дати повідомлення постачальника про відмову споживача від виконання договору¹¹.

Згідно цього нормативного акта, країни-учасниці вживають заходів, необхідних для заборони надання фінансових послуг споживачеві без попередньої згоди з боку останнього, якщо у зв'язку з таким наданням послуг направляє вимога негайної або відстроченої оплати. Крім того, країни-учасниці забезпечують звільнення споживача від будь-яких зобов'язань щодо нав'язаних йому послуг. Причому відсутність відповіді споживача не може бути витлумачено як його згода¹².

Директива також передбачає, що наступні методи дистанційного обміну інформацією, що можуть бути використані постачальником, потребують попередньої згоди споживача: автоматизовані системи голосового зв'язку, що здійснюють виклик без участі людини (апарати автоматичного виклику абонента) та факсимільні апарати¹³.

Слід зазначити, що згідно цієї Директиви, країни-учасниці можуть покласти на постачальника тягар доказів щодо його зобов'язань по інформуванню споживача і отримання згоди споживача на укладення і виконання договору. Положення договору, що покладає на споживача тягар доведення фактів недотримання постачальником його зобов'язань, які передбачені цією Директивою, є несправедливою умовою¹⁴.

В українському законодавстві основним нормативним актом, який захищає права споживачів під час укладання контрактів на відстані, є Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ (далі – Закон про захист споживачів)¹⁵.

Згідно цього Закону, договір, укладений на відстані, – це договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку¹⁶. Засоби дистанційного зв'язку – це телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладення договорів на відстані¹⁷.

Умови укладання контрактів на відстані передбачені в ст. 13 Закону України про захист справ споживачів. Перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії, основні характеристики продукції, ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати, гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції, мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг, період прийняття пропозицій, порядок розірвання договору.

Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

Головна проблема в тому, що всі ці умови не застосовуються до договорів про фінансові послуги, укладені на відстані. Стаття 13 прямо виключає зі своєї сфери дії контракти про надання фінансових послуг¹⁸. Більш того, в українському законодавстві відсутні будь-які спеціальні норми щодо регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг під час укладання контрактів на відстані.

Також слід зазначити, що у вітчизняному законодавстві приділено недостатньо уваги питанню захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 р. № 2664-ІІІ (далі – ЗУПФП) згадує споживачів у визначенні поняття учасників ринків фінансових послуг. Учасниками ринків фінансових послуг відповідно до цього закону є юридичні особи та фізичні особи-суб'єкти підприємницької діяльності, які мають право здійснювати діяльність з надання фінансових послуг, та споживачі таких послуг¹⁹. Цей нормативний акт містить незначну кількість положень, які передбачають захист прав споживачів.

Захистом прав споживачів фінансових послуг в Україні повинні займатися НБУ, Національна комісія з регулювання ринку фінансових послуг (далі – НКРФП), Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (далі – НКЦПФР). Проте, чіткого розподілу обов'язків державних органів чи регулювання взаємовідносин щодо захисту прав споживачів фінансових послуг не встановлено, що негативно відображається на захисті прав споживачів фінансових послуг. Центральним органом, який відповідає за захист прав споживачів, є Держспоживінспекція. Її повноваження визначаються ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів». Проте, виходячи з норм Закону, зрозуміло, що її повноваження поширюються на захист прав споживачів у відносинах із виробниками товарів та виконавцями робіт²⁰.

Що стосується трьох регуляторів ринків фінансових послуг, про які згадувалося вище, то, згідно із Законом України «Про захист прав споживачів», державні органи повинні здійснювати захист прав споживачів, однак у спеціальних законах, де визначається їхня компетенція, таких повноважень немає. Для цих органів – це лише основне завдання або одна з цілей діяльності. Навіть у разі, коли у державних органів є відповідні інструменти, вони не завжди їх застосовують.

У серпні 2011 р. НКРФП повідомила про оприлюднення проекту розпорядження «Про погодження проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законів України (щодо захисту прав споживачів фінансових послуг)»²¹. У даному нормативному акті пропонується внести певні зміни в Закон України «Про захист прав споживачів» та ЗУПФП (далі – Законопроект щодо захисту прав споживачів фінансових послуг)²².

Пропонується таке визначення терміна «продукція»: «Продукція – будь-які виріб (товар), робота чи послуга, у тому числі фінансова, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб»²³. Також у цьому Законопроекті передбачено, що споживач – це фізична особа, яка купує, замов-

ляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. У відносинах, що регулюються цим Законом, споживачами також визнаються споживачі фінансових послуг²⁴.

Але, як і в попередніх нормативних актах, в даному Законопроекті відсутня інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг під час укладання контрактів на відстані.

Тобто, реформування відбувається у напрямі захисту прав споживачів фінансових послуг в цілому. Ніяких спроб створити нормативну базу про захист прав споживачів фінансових послуг під час укладання договорів на відстані не спостерігається.

Враховуючи вищезазначене, можна зробити такі висновки:

1. Директива 2002/65/ЄС має наступні характерні риси:

– до надання фінансової послуги, постачальник зобов'язаний надати споживачу детальну інформацію про себе, про саму фінансову послугу, про дистанційний договір, про порядок вирішення спору та іншу необхідну інформацію;

– споживач має право відмовитися від виконання договору протягом певного часу без застосування будь-яких санкцій і без пояснення причин;

– не дозволяється будь-яке нав'язування фінансових послуг та інформацій;

– можливість накладення на постачальника тягаря доказу щодо згоди споживача на укладення і виконання договору.

2. Порівнюючи законодавство України з вищезазначеною Директивою можна зробити висновок про те, що в Україні відсутнє спеціальне законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг під час укладання контрактів на відстані. Проблема також ускладнена тим, що ст. 13 Закону про захист прав споживачів, яка передбачає основні вимоги для укладання контракту на відстані, прямо виключає можливість застосування вищезазначеної статті до фінансових послуг.

3. Також, слід зазначити, що у вітчизняному законодавстві є прогалини у регулюванні питань захисту прав споживачів фінансових послуг. Незважаючи на наявність трьох фінансових регуляторів (НБУ, НКЦПФР та НКРФП), не встановлено чіткого розподілу обов'язків державних органів чи регулювання взаємовідносин щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, що негативно відображається на захисті їх прав. Зрозуміло, що така ситуація потребує виправлення шляхом внесення відповідних змін та доповнень до вітчизняного законодавства.

4. Пропозиції щодо удосконалення вітчизняного законодавства стосовно захисту прав споживачів фінансових послуг не передбачають жодних положень про надання вищезгаданих послуг шляхом укладення контрактів на відстані.

5. Пропонується скасувати п. 3 ч. 1 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» і таким чином забезпечити захист прав споживачів фінансових послуг у разі укладання договору на відстані.

6. Кабінету Міністрів України спільно з НБУ необхідно розробити положення про порядок укладення договорів про надання фінансових послуг на відстані.

¹ Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC // Official Journal L 271 , 09.10.2002, pp. 16 – 24.

² П. (а) ст. 2 Директиви 2002/65/ЄС.

³ П. (с) ст. 2 Директиви 2002/65/ЄС.

⁴ П. (е) ст. 2 Директиви 2002/65/ЄС.

⁵ П. (1) ч. 1 ст. 3 Директиви 2002/65/ЄС.

⁶ П. (2) ч. 1 ст. 3 Директиви 2002/65/ЄС.

⁷ П. (3) ч. 1 ст. 3 Директиви 2002/65/ЄС.

⁸ П. (4) ч. 1 ст. 3 Директиви 2002/65/ЄС.

⁹ Ч. 2 ст. 3 Директиви 2002/65/ЄС.

¹⁰ Ч. 3 ст. 3 Директиви 2002/65/ЄС.

¹¹ Ч. 4 ст. 7 Директиви 2002/65/ЄС.

¹² Ст. 9 Директиви 2002/65/ЄС.

¹³ Ч. 1 ст. 10 Директиви 2002/65/ЄС.

¹⁴ Ст. 14 Директиви 2002/65/ЄС.

¹⁵ Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР, 1991. – № 30. – Ст. 379.

¹⁶ Там само. – п. 8 ст. 1.

¹⁷ Там само. – п. 11 ст. 1.

¹⁸ Там само. – пп. 3 п. 3 ст. 13.

¹⁹ Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 року № 2664-III // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2002. – № 1. – Ст. 1.

²⁰ Закон «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР, 1991. – № 30. – Ст. 26.

²¹ Повідомлення про оприлюднення проекту розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України «Про погодження проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законів України (щодо захисту прав споживачів)»

вачів фінансових послуг)» від 05.08.2011 [Електронний ресурс] Сайт Національної комісії з регулювання ринку фінансових послуг України. – Режим доступу: <http://www.dfp.gov.ua>

²² Проект розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України «Про погодження проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законів України (щодо захисту прав споживачів фінансових послуг)» від 05.08.2011 [Електронний ресурс] Сайт Національної комісії з регулювання ринку фінансових послуг України. – Режим доступу: <http://www.dfp.gov.ua>

²³ Законопроект щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. – п. 1. ч. 1.

²⁴ Там само.

Резюме

Криволапов Б. М. Захист прав споживачів фінансових послуг під час укладання контрактів на відстані (порівняльний аналіз законодавства ЄС та України).

У статті розглядаються актуальні питання адаптації законодавства України про фінансові послуги до законодавства Європейського Союзу. Особливу увагу приділено проблемам надання фінансових послуг шляхом укладання дистанційних контрактів. Проводиться порівняльний аналіз основних положень Директиви Європейського парламенту та Ради Європи 2002/65/ЄС від 23 вересня 2002 р. про дистанційну торгівлю споживчими фінансовими послугами та відповідного законодавства України. Розглядаються такі питання як укладання дистанційного контракту, обов'язок постачальника надати необхідну інформацію, порядок надання фінансових послуг, право споживача на відмову від виконання договору. Висвітлюються сучасний стан та шляхи удосконалення вітчизняного законодавства в цій сфері.

Ключові слова: фінансові послуги, дистанційний договір, постачальник фінансової послуги, захист прав споживачів, укладання дистанційного контракту, право на відмову від виконання договору.

Резюме

Криволапов Б. М. Защита прав потребителей финансовых услуг при заключении контрактов на расстоянии (сравнительный анализ законодательства ЕС и Украины).

В статье рассматриваются актуальные вопросы адаптации законодательства Украины о финансовых услугах с законодательством Европейского Союза. Особое внимание уделено проблемам предоставления финансовых услуг путем заключения дистанционных контрактов. Проводится сравнительный анализ основных положений Директивы Европейского парламента и Совета Европы 2002/65/ЕС от 23 сентября 2002 г. о дистанционной торговле потребительскими финансовыми услугами и соответствующего законодательства Украины. Рассматриваются такие вопросы как заключение дистанционного контракта, обязательство поставщика услуги предоставить необходимую информацию, порядок предоставления финансовых услуг, право потребителя на отказ от исполнения договора. Освещаются сегодняшнее состояние отечественного законодательства в данной сфере и пути его усовершенствования.

Ключевые слова: финансовые услуги, дистанционный договор, поставщик финансовой услуги, защита прав потребителей, заключения дистанционного контракта, право на отказ от исполнения договора.

Summary

Krivolapov B. Distance marketing of consumer financial services (comparative analysis of EU and Ukraine legislation).

The article deals with current issues of Ukrainian financial services legislation adaptation with the EU standards. Special attention is paid to problems of distance marketing of financial services. A comparative analysis of the Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services main provisions and related legislation of Ukraine is conducted. Such issues as the conclusion of distance contracts, supplier's commitment to provide consumer with the information, procedure for the provision of financial services, consumer's right to withdraw from the contract are considered. The current state and ways to improve the national legislation in this area are covered by this article.

Key words: financial services, distance contract, a financial service supplier, consumer protection, conclusion of the distance contract, the right to withdraw from the contract.

Отримано 13.03.2013