

ЧУБЕНКО О. О.,  
магістр права

УДК 347.7  
DOI <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2024.3.42>

### ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ДО ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

У статті визначено актуальність обраної тематики. Одним із важливих аспектів інтеграції України до Європейського Союзу є реалізація захисту прав споживачів фінансових послуг, реалізація якого пов'язується із гармонізацією законів і практик, що діють у галузі фінансових послуг, які надаються у відповідності з існуючими європейськими стандартами і нормами. Активний розвиток української фінансової системи створює передумови для здійснення особливих умов надання фінансових послуг. Саме це і визначає необхідність запровадження на практиці системи захисту прав споживачів фінансових послуг на отримання ними якісних послуг, що є обов'язковою умовою інтеграції України до ЄС.

В процесі поступової інтеграції України до ЄС в практику регулювання надання фінансових послуг запроваджуються додаткові стандарти і вимоги, які сприяють вдосконаленню системи захисту прав споживачів. Все вищезазначене не лише забезпечить безпеку для громадян, але й створить сприятливий клімат для інвестицій та розвитку фінансового сектору в цілому. Сучасна система надання фінансових послуг характеризується порушеннями нарахувань платежів за послугами, приховуваннями важливої інформації з боку фінансової установи.

У статті доведено актуальність побудови такого ефективного механізму захисту прав споживачів фінансових послуг, який зміг би зробити фінансові послуги більш привабливішими та змотивувати громадян до ширшого їх використання. До основних ключових аспектів захисту прав споживачів фінансових послуг належить запровадження заходів щодо гармонізації законодавства, системи фінансової освіти, здійснення захисту від обманливих практик, захисту персональних даних, гарантування прав споживачів при скасуванні договорів, здійснення співпраці з міжнародними організаціями.

Виявлено, що основними домінантами імплементації механізму захисту прав споживачів фінансових послуг в умовах інтеграції України до Європейського Союзу визнано такі характеристики, як створення конкурентного фінансового ринку, підвищення довіри споживачів фінансових послуг, ефективний захист від фінансових шахрайств, сприяння фінансовій грамотності та відповідність стандартам і нормам ЄС. Підведено підсумки проведеного дослідження та оцінено перспективи продовження проведення досліджень з обраної тематики.

**Ключові слова:** споживачі, фінансові послуги, захист прав споживачів, інтеграція в Європейський Союз, інформаційна прозорість, запобігання шахрайству, фінансова грамотність.

**Chubenko O. O. Implementation of the mechanism for protecting the consumers' rights of financial services in the context of Ukraine's integration into the European Union**

The relevance of the chosen topic is defined in the article. One of the important aspects of Ukraine's integration into the European Union is the implementation



of the protection of the rights of consumers of financial services, the implementation of which is connected with the harmonization of laws and practices, operating in the field of financial services, which are provided in accordance with existing European standards and norms. The active development of the Ukrainian financial system creates prerequisites for the implementation of special conditions for the provision of financial services. This is precisely what determines the necessity of implementing in practice a system of protecting the rights of consumers of financial services to receive quality products and services, which is a mandatory condition for the integration of Ukraine into the European Union.

In the process of Ukraine's gradual integration into the European Union, additional standards and requirements are introduced into the practice of regulating the provision of financial services, which contribute to the improvement of the consumer rights protection system. All of the above won't only provide security for citizens, but will create a favorable climate for investment and development of the financial sector as a whole. The modern system of providing financial services is characterized by violations of payment calculations for the service, concealment of important information by the financial institution.

In the article it's proved that the relevance of building such an effective mechanism for protecting the rights of consumers of financial services, which could make financial services more attractive and motivate citizens to use them more widely. The main key aspects of the protection of the rights of consumers of financial services include the introduction of measures to harmonize legislation, the system of financial education, protection against deceptive practices, protection of personal data, guaranteeing the rights of consumers in canceling contracts, cooperation with international organizations. The results of the conducted research are summarized and the prospects for continuing research on the chosen topic are evaluated.

**Key words:** *consumers, financial services, consumers' rights protection, integration into the European Union, information transparency, fraud prevention, financial literacy.*

**Вступ.** В сучасних умовах в Україні сформувалася така модель надання послуг банками та небанківськими фінансовими установами, при якій досить часто спостерігаються порушення прав споживачів (від порушення тарифів на обслуговування до приховування важливої інформації). В умовах інтеграції України до Європейського Союзу має бути запроваджено механізм захисту прав споживачів фінансових послуг, що передбачатиме гармонізацію законодавства та практики у сфері фінансових послуг із європейськими стандартами та нормами, що і визначає актуальність обраної тематики. Обрана тематика яскраво відображена у працях науковців, таких як Н. П. Голота, О. О. Одинак, Н. Б. Пацурія, В. В. Резнікова, І. О. Тарасенко та інших авторів [1–3]. Незважаючи на активний розгляд питань з обраної тематики, науковцям все ще не вдалося віднайти найефективніший механізм захисту прав споживачів фінансових послуг, що і визначає необхідність продовження проведення досліджень з обраної тематики.

**Постановка завдання.** Метою статті є встановлення основних напрямків запровадження механізму захисту прав споживачів при отриманні фінансових послуг через призму інтеграції України до Європейського Союзу.

**Результати дослідження.** Стаття 169 Договору про функціонування Європейського Союзу дозволяє ЄС використовувати свою законодавчу процедуру для захисту «здоров'я, безпеки та економічних інтересів» споживачів і заохочувати права на «інформацію, освіту та самоорганізацію споживачів з метою захисту своїх інтересів» [4]. Усі держави-члени можуть надавати кращий захист за передбачений законодавством ЄС, а «високий рівень захисту споживачів» вважається фундаментальним правом в країнах Європейського Союзу.



Споживачі мають право на законодавчу закріплену «хартію прав»: на безпечні та здорові продукти, справедливі умови контрактів, належну інформацію, вільну від оманливої реклами та маркетингу, а також право на повернення товару.

Окрім цих загальних принципів існують чотири основні Директиви: Директива Ради 85/374/ЄЕС «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо відповідальності за неякісну продукцію», Директива Ради 93/13/ЄЕС від 05 квітня 1993 року про несправедливі умови споживчих договорів, Директива Європейського Парламенту і Ради 2005/29/ЄС від 11 травня 2005 року стосовно недобросовісних комерційних практик бізнесу щодо споживачів на внутрішньому ринку та Директива Європейського Парламенту і Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 року про права споживачів.

Важливою зміною у функціонуванні механізму, закладеного в 4 основні вище перелічені директиви, були внесені у зв'язку з прийняттям Директива (ЄС) 2019/2161 (її ще називають модернізаційною директивою, Директиви про недобросовісну комерційну практику, Директиви про зазначення ціни (, Директива про несправедливі умови контракту, Директива (ЄС) 2020/1828 про представницькі позови для захисту колективних інтересів споживачів, Директиви (ЄС) 2019/770 про контракти на постачання цифрового контенту та послуг, Директиви ЄС щодо договорів купівлі-продажу товарів 2019/771/ЄС (Директива про продаж товарів) [8]. Важливим стало ухвалення 12 грудня 2017 року Європейським парламентом Регламенту (ЄС) 2017/2394 про співпрацю між національними органами [9], відповідальними за виконання законодавства про захист прав споживачів, з метою підвищення ефективності правил і процедур взаємодії між відповідними національними органами, повноважними захищати права споживачів [5].

Директива про модернізацію внесла такі основні зміни:

- Посилені санкції (у виді штрафів) за порушення чотирьох директив.
- Закріплення нового права споживачів на рівні ЄС на індивідуальні засоби правового захисту для споживачів, які постраждали від недобросовісної комерційної практики.
- Заборона певних недобросовісних онлайн-практик (доповнення до Додатку I Директиви щодо недобросовісних комерційних практик бізнесу ('чорний список')) щодо:
  - відгуків споживачів;
  - реклами і платного розміщення в результатах пошуку;
  - перепродажу квитків на заходи.
- Нові вимоги щодо прозорості:
  - щодо основних параметрів, що визначають ранжування результатів онлайн-пошуку;
  - щодо укладання договорів з торговцем чи фізичною особою на онлайн-ринку;
  - щодо заходів, вжитих для забезпечення того, щоб опубліковані відгуки споживачів надходили від споживачів, які фактично використовували або купували продукт.
- Розширення застосування законодавства ЄС до «безкоштовних» цифрових послуг, за які споживачі не платять гроші, але надають особисті дані, наприклад, хмарне сховище, соціальні мережі та служби електронної пошти.
- Прозорість персоналізованого ціноутворення: зобов'язання попереджати споживачів, коли їм надається персоналізована ціна на основі автоматизованої обробки.
- Маркетинг «подвійної якості» ('dual quality' marketing): поправка до директив, яка забороняє вводити в оману представлення товарів як ідентичних до товарів, що продаються в інших державах-членах, якщо ці товари мають значні відмінності у своєму складі чи характеристиках.
- Прозорість зниження цін: поправка вимагає від продавців, які оголошують про зниження цін, також вказувати найнижчу ціну за останні 30 днів.

Після ухвалення Директиви про модернізацію, у грудні 2021 року Комісія опублікувала оновлені Посібники щодо застосування Директив, які стосуються внесених змін, а також окремий новий Посібник щодо нового положення щодо зниження цін [6].

Отже, компонентами Європейського механізму із захисту прав споживачів, які повинні бути імплементовані Україною в умовах євроінтеграції, є наступні [7]:



– Об'єкти фінансових послуг (Торгівля валютними цінностями; Торгівля іноземною валютою; залучення фінансових ресурсів з обов'язком їхнього подальшого повернення; страхові послуги; діяльність у сфері накопичувальних пенсійних систем; фінансовий лізинг; надання гарантій; факторинг; надання позик, включаючи фінансові кредити; професійна діяльність на ринках капіталу).

– Принципи (Гармонізація законодавства. Фінансова освіта. Захист від шахрайства. Захист персональних даних. Права споживача при розірванні договорів. Механізми вирішення суперечок. Співпраця з міжнародними організаціями).

– Фактори впливу (Формування конкурентоспроможного фінансового ринку; збільшення довіри споживачів до фінансових послуг; ефективний захист від фінансового шахрайства; підтримка фінансової грамотності; дотримання стандартів і норм ЄС).

– Домінантні положення законодавства в ЄС в контексті євроінтеграції, що забезпечують успішне функціонування механізму ЄС (Норми і механізми, що спрямовані на: забезпечення відповідального підходу до всіх категорій споживачів фінансових послуг, включаючи погашення простроченої заборгованості; гарантування своєчасного надання повної, правдивої та достовірної інформації про фінансові послуги та компанії; сприяння освітній роботі; забезпечення відповідальної ділової поведінки надавачів фінансових послуг та їх уповноважених представників; захист коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань; забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг).

– Поняття захисту прав споживачів (Оновлення законодавчої бази щодо нагляду і регулювання, інформування та навчання споживачів, механізмів вирішення суперечок, контролю за рекламою та інформацією).

– Створення в Україні інституту фінансового омбудсмена (Головним завданням нової інституції буде примирення сторін спору (у країнах ЄС ця процедура успішна в 60–70% випадків). У разі неможливості досягти примирення фінансовий омбудсмен приймає скарги громадян, розглядає спірні питання та приймає відповідне незалежне справедливе рішення. Звертатися до фінансового омбудсмена зможуть лише фізичні особи, але жоден споживач не буде обмежений у своєму конституційному праві звертатися до суду на будь-якому етапі вирішення спору. Передбачається, що рішення омбудсмена будуть прийматися неупереджено, компетентно і досить швидко – протягом 60 днів).

Системне регулювання в галузі фінансових послуг є ключовим для захисту прав споживачів і забезпечення стабільності фінансового сектору, де недовіра до фінансових установ може виникати з різних причин, таких як некомпетентність, нерозуміння або навіть зловживання. І. О. Тарасенко зазначає, що механізм захисту прав споживачів при отриманні фінансових послуг через призму інтеграції України до Європейського Союзу має включати наступні ключові аспекти, такі як гармонізація законодавства, фінансова освіта, захист від шахрайства, захист персональних даних, права споживачів під час розірвання договорів, співпраця з міжнародними організаціями [3, с. 148].

Потрібно внести зміни до свого законодавства, щоб воно відповідало директивам та нормам ЄС, що стосуються фінансових послуг та захисту споживачів (стандарти відкритості та прозорості, вимоги до інформаційного дискурсу та заборона агресивного маркетингу). О. О. Одинак вказує, що розширення програм фінансової освіти для споживачів є важливим аспектом захисту їх прав, який допоможе отримати розуміння споживачами ризиків і можливостей, пов'язаних із різними фінансовими послугами [1, с. 47].

В Україні слід запровадити ефективний механізм реагування на шахрайство чи нечесність фінансових установ та інших учасників ринку (нагляд, контроль та санкції за порушення прав споживачів). Необхідно забезпечити дотримання фінансовими установами стандартів захисту даних, встановлених у ЄС, зокрема, допомоги Загального регламенту захисту даних. В. В. Резнікова вказує, що в Україні варто запровадити механізми захисту прав споживачів при розірванні фінансових договорів, зокрема, визначення умов і порядку їх розірвання [2, с. 249]. Щодо механізмів вирішення спорів важливо створити доступні



та ефективні механізми для вирішення спорів між споживачами та фінансовими установами, включаючи можливість оскарження їх в незалежних арбітражних органах.

**Висновки.** На підставі вищевикладеного можна зробити висновок, що світовий та європейський досвід надає підстави для чіткого розуміння механізму захисту прав споживачів при отриманні фінансових послуг як системної діяльності. Реалізація цього механізму сприятиме формуванню довіри серед учасників ринку та сталому розвитку й ефективному функціонуванню фінансової системи. Ефективність запровадження механізму захисту прав споживачів при отриманні фінансових послуг визначається економічним середовищем, у якому він функціонує. Запровадження стабільних економічних умов з високим рівнем доходів і стабільними фінансовими результатами діяльності підприємств, що забезпечуються інтеграційними процесами України в ЄС, призведе до більш ефективного запровадження механізму захисту прав споживачів фінансових послуг. Оскільки найефективніший механізм захисту прав споживачів фінансових послуг все ще не було виявлено, це створює необхідність продовження проведення досліджень з обраної тематики в майбутньому.

#### Список використаних джерел:

1. Одинак О.О., Голота Н.П. Захист прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. *Актуальні проблеми правознавства*. 2022. № 1. С. 43–48.
2. Пацурія Н.Б., Резнікова В.В. Обґрунтування необхідності зміни правової парадигми захисту прав споживачів фінансових послуг. *Право України*. 2020. № 5. С. 235–257.
3. Тарасенко І.О. Європейська та українська практика захисту прав споживачів фінансових послуг: навчальний посібник. Київ: КНУТД, 2023. 208 с.
4. 12012E/TXT – Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union – EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:12012E/TXT> (дата звернення: 26.06.2024).
5. Consumer protection law. European Commission. URL: [https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law\\_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law_en) (дата звернення: 26.06.2024).
6. REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the implementation of Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019. European Commission. URL: [https://commission.europa.eu/document/download/a2a80756-b215-49bb-9e52-cfe2f4de10b1\\_en?filename=Implementation%20Report\\_0.pdf](https://commission.europa.eu/document/download/a2a80756-b215-49bb-9e52-cfe2f4de10b1_en?filename=Implementation%20Report_0.pdf) (дата звернення: 26.06.2024).
7. Коваленко Д. І., Обергинський Л. В. ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ДО ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ. *Journal of Strategic Economic Research*. 2023. № 5. С. 101–109. URL: <https://doi.org/10.30857/2786-5398.2023.5.10> (дата звернення: 26.06.2024).
8. ДИРЕКТИВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ (ЄС) 2019/771. *Верховна Рада України*. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_026-19#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_026-19#Text) (дата звернення: 26.06.2024).
9. РЕГЛАМЕНТ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ (ЄС) № 2017/2394 URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_035-17#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_035-17#Text) (дата звернення 26.06.2024).

