

13. Zakon Ukrainy Pro Kabinet Ministriv Ukrainy: vid 27 ljutogo 2014 roku № 794-VII [Law of Ukraine On the Cabinet of Ministers of Ukraine: dated February 27, 2014 № 794-VII]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/794-18#Text> [in Ukrainian].
14. Zakon Ukrainy Pro central'ni organy vykonavchoi' vlady: vid 17.03.2011 № 3166-VI [Law of Ukraine On Central Bodies of Executive Power: dated March 17, 2011 № 3166-VI]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17#Text> [in Ukrainian].
15. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro optymizaciju systemy central'nyh organiv vykonavchoi' vlady: vid 10.09.2014 № 442 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine On the optimization of the system of central executive bodies: from 10.09.2014 № 442]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-%D0%BF#top> [in Ukrainian].

УДК 346.9(477)

DOI: [https://doi.org/10.31617/zt.knute.2020\(112\)09](https://doi.org/10.31617/zt.knute.2020(112)09)

**МИКИТЕНКО Людмила**

E-mail: [l.mykytenko@knute.edu.ua](mailto:l.mykytenko@knute.edu.ua)

ORCID: 0000-0002-5365-3377

к. ю. н., доцент, доцент кафедри міжнародного цивільного та комерційного права Київського національного торговельно-економічного університету  
вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна

## **АЛЬТЕРНАТИВНИЙ СПОСІБ ВИРІШЕННЯ СПОРУ ЗА УЧАСТЮ СПОЖИВАЧА: ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ**

*Розглянуто правові проблеми державного захисту прав споживачів в Україні та досліджено європейський досвід альтернативних способів вирішення спорів за участю споживача. Визначено шляхи удосконалення правового захисту прав споживачів в Україні.*

*Ключові слова:* споживач, арбітражний орган, захист прав споживачів, альтернативні способи вирішення спорів.

*Микитенко Л. Альтернативний спосіб розшення спору при участі споживача: досвід для України. Розглянуті правові проблеми державної захисту прав споживачів в Україні та досліджено європейський досвід альтернативних способів розшення спорів з участю споживача. Визначено шляхи удосконалення правової захисту прав споживачів в Україні.*

*Ключові слова:* споживач, арбітражний орган, захист прав споживачів, альтернативні способи розшення спорів.

**Постановка проблеми.** Затверджена Урядом Концепція державної політики в сфері захисту прав споживачів до 2020 року [1] визнає необхідність реформування системи захисту прав споживачів, яка втратила державну керуваність і не діє в інтересах багатомільйонної спільноти споживачів. Уряди змінюються, але жоден не приділяє уваги цій проблемі, що загострює ситуацію в країні та призводить до активніших дій та вимог споживачів:

- не діють конституційні гарантії державного захисту законних прав споживачів;
- відсутній дієвий державний орган з питань захисту прав споживачів, незалежний від корпоративних і галузевих інтересів;
- не створено національну систему розгляду скарг споживачів і компенсацій за порушені права й незаконні дії, внаслідок чого споживачі України виявилися незахищеними та фактично безправними перед несумлінними діями певних представників влади та суб'єктів господарювання;
- порушуються міжнародні зобов'язання України щодо захисту прав споживача як головного фігуранта ринкової економіки – Угоди про асоціацію між Україною та ЄС; Резолюції із захисту прав та інтересів споживачів, прийнятої Генеральною Асамблеєю ООН A/RES/70/186 22.12.2015 [2].

У Звіті уряду щодо виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС за 2019 рік зазначено: виконання зобов'язань Глави 20 «Захист прав споживачів» – 0 % [3].

Світова практика ринкової економіки демонструє важливість уваги урядів до визнання прав споживачів і відповідальності за їхній ефективний захист і недопущення системних порушень цих прав. Споживачі в будь-якій країні є головними інвесторами національної економіки. Проте в Україні голос споживчої громадськості не враховується, не працюють механізми захисту прав споживачів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Правові проблеми системи захисту прав споживачів розглянуто вченою Н. Притульською [4]. Питання щодо альтернативних способів вирішення спорів досліджено науковцями І. Бережною [5], Н. Мазаракі [6], О. Черняк [7].

**Метою** дослідження є правовий аналіз підстав запровадження альтернативних способів вирішення спорів за участю споживача на підставі кращих європейських практик.

**Матеріали та методи.** Під час дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи: формально-логічний (аналіз, синтез, аналогія, узагальнення, індукція, дедукція), унаслідок чого виявлено неточності, суперечності та недоробки законодавства України стосовно правових механізмів захисту прав споживачів. Завдяки методу соціологічного дослідження сформульовано механізми забезпечення належного захисту прав споживачів, встановлення законодавчих гарантій такого захисту. Для дослідження європейської системи захисту прав споживачів за допомогою альтернативних способів вирішення спорів застосовано системний метод.

Інформаційною базою дослідження є національне та європейське законодавства, інтернет-ресурси європейських інститутів споживчої політики та аналітичні матеріали вітчизняних науковців.

**Результати дослідження.** У ст. 42 Конституції України зазначено, що «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [8]. У п. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» прописано, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, що реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою. Згідно з п. 3 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» «захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно з законом, а також суди» [9]. Тож на законодавчому рівні закріплено певну систему органів влади, які формують і реалізують споживчу політику, а також механізми захисту прав споживачів, проте на наше переконання – формально [10, с. 14].

Державна функція захисту прав споживачів в Україні у період 2014–2017 років делегована урядом Державній службі з питань безпечності харчових продуктів і захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Проте під час своєї каденції цей орган підтримав рішення про скасування Книги відгуків і пропозицій, утім не запропонував дієвий механізм захисту прав споживачів. Наразі порядок відстоювання та захисту своїх прав як споживача – це довготривала й зазвичай неефективна процедура. Під час подання скарги (звернення) до Держпродспоживслужби уповноважений орган повинен погодити здійснення позапланового заходу державного нагляду (контролю) суб'єкта господарювання з Міністерством економічного розвитку, торгівлі та сільського господарства України та Державною регуляторною службою України. Термін такого міжвідомчого погодження

(розгляду) становить від двох тижнів до місяця. Але досить часто скарги залишаються без розгляду.

Судовий захист для споживача є обтяжливою, довготривалою, а подекуди й недоступною процедурою. За змінами, що внесені в Цивільний процесуальний кодекс України в січні 2020 року, споживачі позбавлені права подати касацію. Відповідно до ст. 389 цього кодексу, касаційному оскарженню не підлягають судові рішення у малозначних справах, ціна позову в яких не перевищує 250 розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб. А на сьогодні це 506 750 грн.

Як вбачається, державна функція «захист прав споживачів», що закріплена Конституцією України та основоположними міжнародними та європейськими документами з питань захисту прав споживачів, які ратифіковані в Україні, набула характеру декларативності та втратила чимало свого змісту через вищезазначені організаційно-правові зміни. Тобто фактично споживачі в Україні позбавлені доступного, ефективного та неупередженого механізму захисту своїх прав.

За результатами опитування споживачів, проведеного ВФС «ПУЛЬС» в липні-жовтні 2017 р., 97 % респондентів вважають, що система захисту прав споживачів в Україні потребує суттєвого реформування за європейськими принципами, і майже така кількість опитуваних (98 %) бажають знати, які саме зміни передбачені в рамках реформування чинної системи захисту прав споживачів [11].

Відповідно до європейського вектора розвитку України та її зобов'язань у рамках Угоди про асоціацію з ЄС [12] система захисту прав споживачів гостро потребує реформування з метою забезпечення належного рівня захисту прав споживачів і досягнення сумісності між вітчизняною та європейською системами захисту прав споживачів. У пункті *f* (Претензії споживачів та суперечки зі споживачами) Резолюції ООН зазначено, що комерційним підприємствам необхідно забезпечувати наявність механізмів розгляду претензій для оперативного, справедливого, прозорого, не пов'язаного зі значними витратами, доступного, невідкладного та дієвого врегулювання суперечок без зайвих фінансових чи інших витрат. Комерційним підприємствам варто вивчити можливість використання національних і міжнародних стандартів, пов'язаних із внутрішніми процедурами розгляду претензій, альтернативних послуг із врегулювання суперечок і стандартів якості обслуговування клієнтів [2]. За нормами Резолюції держава повинна забезпечити, окрім загальноприйнятих (державних) механізмів захисту, й альтернативні способи для справедливого, невідкладного, не пов'язаного зі значними витратами врегулювання суперечок та отримання правового захисту споживачів. За доцільність такого впровадження в національну систему виступають вчені Н. Мазаракі [6, с. 96] та О. Черняк [7, с. 200].

І. Бережна дає тлумачення *альтернативному вирішенню правових спорів* (АВС): «Це сукупність заходів і методів позасудового врегулювання спорів, у результаті застосування яких сторони, що сперечаються, укладають взаємоприйнятну угоду. В усьому світі існує практика застосування альтернативних форм вирішення правових конфліктів (*Alternative Dispute Resolution*), які є альтернативою офіційному правосуддю. У багатьох випадках АВС виступає більш прийнятним у порівнянні з державною судовою процедурою способом вирішення конфліктної ситуації, оскільки не потребує значних фінансових та організаційно технічних витрат з боку учасників спірних правовідносин. Основне значення АВС полягає в тому, що за його допомогою відбувається фільтрування тих правових (зокрема цивільноправових) спорів, які дійсно потребують повного судового розгляду, від тих, що можуть бути вирішені без участі суду. Крім того, все більше людей звертається до способів альтернативного вирішення конфліктів, розуміючи, що навіть невеличкий судовий процес може зруйнувати їхні взаємовідносини (особливо це стосується в сім'ї та бізнесі). Можливо саме тому, як вказують окремі науковці, на частку АВС в країнах ЄС припадає понад 70 % усіх приватноправових спорів і лише 30 % надходить до державних судів» [5].

Н. Мазаракі зазначає, що, на відміну від судового розгляду, що є суворо врегульованим, формалізованим та зосередженим на суті позову, *медіація* дає змогу гнучкого підходу до вирішення спору, урахування всіх аспектів «спірної ситуації, незалежно від їхнього юридичного чи правового значення. Саме тому медіацію відносять до альтернативних методів вирішення спорів» [6, с. 94].

Н. Бондаренко-Зелінська вважає, що «несудовий захист є додатковим засобом забезпечення й захисту прав людини в демократичному суспільстві та в жодному разі не може обмежувати право особи звернутись до суду. Отже, як тільки законодавець виправить власну помилку і скасує обмеження можливості учасників арбітражу звертатися до судової форми захисту, потреба в примусовому виконанні рішень арбітражів відпаде сама собою, адже арбітри будуть зацікавлені в прийнятті таких рішень у справі, які сторони будуть виконувати добровільно» [13, с. 167].

Загальноєвропейська практика демонструє ефективні підходи до альтернативних способів вирішення спорів у споживчій політиці [6, с. 96; 14]. Своєю чергою європейське законодавство врегулює питання альтернативних способів вирішення спорів Рекомендацією № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи щодо медіації в сімейних справах від 21.01.1998 р. та Рекомендацією Res № (2002) 10 Комітету Міністрів Ради Європи щодо медіації в цивільних справах від 18.09.2002 р.; Директивою Європейського парламенту та Ради ЄС № 2008/52 щодо деяких аспектів посередництва (медіації) у цивільних і комерційних справах від 21.05.2008 р. тощо [15].

Отже, з огляду на ситуацію щодо неефективних державних механізмів захисту споживачів в Україні та враховуючи позиції науковців, доцільно проаналізувати *досвід Німеччини* стосовно альтернативних способів розгляду споживчих спорів, зокрема за допомогою арбітражної комісії, для подальшого впровадження в національну правову систему.

Однією з дієвих практик Німеччини стосовно позасудового врегулювання окремих спорів між споживачами та компаніями транспортної галузі, туристичної сфери є діяльність незалежної арбітражної комісії споживачів *SöP (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.)*. Результати оксфордського дослідження свідчать про ефективність захисту та високу довіру споживачів щодо діяльності з посередництва *SöP* [16].

*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (далі *SöP*) є незалежною арбітражною комісією споживачів. Вона визнана Федеральним урядом згідно із законом про врегулювання спорів споживачів (*VSBG*) та визнається ЄС.

Основним завданням *SöP* є позасудове врегулювання окремих спорів між мандрівниками як споживачами та компаніями транспортної галузі й туристичної сфери. Федеральне міністерство юстиції та захисту прав споживачів Німеччини (*Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz; BMJV*) ретельно перевіряло *SöP* на предмет його фінансової та правової незалежності та визнало його як ефективну споживчу арбітражну раду.

У складі *SöP* функціонує незалежна Консультативна рада, засідання якої проводяться двічі на рік. До Консультативної ради входять представники транспортних і споживчих асоціацій/фондів, транспортних компаній та представники Федерального уряду, Бундестагу Німеччини, федеральних штатів. Сьогодні майже 400 залізничних, повітряних, автобусних міжнародних, водних транспортних компаній, а також громадські транспортні й туристичні компанії беруть участь в арбітражному процесі *SöP*.

Фінансування *SöP* здійснюється асоціаціями перевізників шляхом членських внесків. *SöP* працює як «інтермодальний перевізник», застосовує підхід, орієнтований на обслуговування та практику. Оскільки мандрівники дуже часто пов'язують різні транспортні засоби («автобус-потяг-аеропорт») під час поїздок від пункту *A* до пункту *B*, то в разі виникнення спірних питань споживачу потрібно було б відстежувати весь транспортний ланцюжок (транспортних компаній або підрядників) і шукати винних осіб.

Основна функція *SöP* – це процедура посередництва між постраждалим споживачем (мандрівником) і транспортною (або туристичною) компанією.

Причини скарги споживача щодо перевізника можуть бути різними: затримка, пропущене сполучення, скасування залізничного

або авіарейсу, відмова у посадці, проблеми з багажем (затримка пошкодження/втрата) тощо.

Споживач може звернутися зі скаргою до перевізника, з яким він вступив у правовідносини. Для цього потрібно надати детальну інформацію щодо вимог та коротко пояснити причину такої скарги. Потім транспортна компанія повинна розглянути претензію споживача та надати відповідь. Для перевізників встановлені строки, в які вони повинні розглянути скаргу та надати відповідь споживачеві: для всіх транспортних компаній – 1 місяць, для авіакомпанії – 2 місяці.

Якщо відповідь компанії не задовольняє вимоги споживача, він подає запит на примирення до Погоджувального органу *Sör*, який розглядає юридичні вимоги споживача в рамках примірної процедури та надає незалежну юридичну оцінку. Процедура відбувається у контексті медіації, тож *Sör* здебільшого виступає як посередник консенсусного вирішення спорів. Така Погоджувальна процедура для споживачів є *безкоштовною*. Споживачі (мандрівники) не сплачують збори чи інші платежі за розгляд справ, що виникають у спірних ситуаціях.

Проте для розгляду запиту на примирення споживачем повинні бути дотримані такі умови:

- посередництво можливе лише, якщо компанія, проти якої подано скаргу споживачем, є членом *Sör* (перелік компаній-членів є в онлайн-формі *Sör*);
- якщо споживач раніше звертався до компанії зі скаргою, а ті дотрималися строків розгляду та відповіді (рейс/корабель – 2 місяці, міжміський автобус/залізничний та громадський транспорт – 1 місяць);
- причина оскарження не є чи не була предметом судових або примірних процедур (якщо суд не призначив посередництво, і судові провадження з цієї причини припинені).

Запит на посередництво споживач може подати через вебсайт, заповнивши онлайн-форму, надіслати заявку електронною поштою, листом або факсом.

Якщо споживач подав запит на примирення, він одержить підтвердження про отримання з номером справи протягом декількох днів. Якщо ж споживач не одержав такого підтвердження, то він може через два тижні після подання запиту на примирення звернутися в будь-якій формі ще раз.

Весь процес арбітражного врегулювання (медіації) відбувається після отримання всієї необхідної інформації протягом декількох місяців. Часто це здійснюється набагато швидше, за умови, якщо, наприклад, компанія повністю приймає претензію споживача. Однак можливі затримки через необхідність отримання додаткової інформації, особливо в складних випадках.

Сама процедура арбітражу відбувається шляхом вивчення правової ситуації. Потім споживачу надсилають результат експертизи

в письмовій формі з детальними поясненнями справи. Якщо вимога споживача повністю або частково виправдана, споживач та відповідна компанія отримують рекомендацію щодо примирення. Однак, якщо претензія споживача за рішенням *Sör* є необґрунтованою, надається вмотивоване «коротке рішення».

Якщо обидві сторони погоджуються з рекомендацією *Sör* щодо примирення, на цій основі укладається обов'язкова договірна угода. Однак якщо споживач або компанія відмовляються від пропозиції *Sör*, примирна процедура вважається такою, що не вдалася. У разі відхилення споживачем або компанією пропозиції про примирення, і через це договірну угоду не укладено, споживач може звернутися до суду.

У 2018 р. *Sör* подано 32 тис. скарг, з яких 87 % стосувалися перельотів, майже 10 % – залізниці, ще 2 % – автобусного транспорту та 1 % – комунального транспорту. Показовим є те, що у 8–9 випадках із десяти досягається компроміс між споживачем і транспортною компанією.

Європейська практика із захисту прав споживачів загалом та в Німеччині зокрема демонструє ефективні підходи та механізми реалізації сучасної споживчої політики. Споживачі ЄС відчують себе захищеними чинним законодавством і відповідними діями керівних органів ЄС та урядів країн-членів. Важливо, що діюча в ЄС система захисту прав споживачів і законодавство щодо захисту прав споживачів постійно аналізується, переглядається та доповнюється.

**Висновки.** Система захисту прав споживачів в Україні потребує суттєвих змін у контексті євроінтеграції як важлива складова ринкової економіки, про що наголошено Главою 20 «Захист прав споживачів» Угоди про асоціацію з ЄС. В Україні одним із ефективних і перспективних напрямів у сфері захисту прав споживачів має стати запровадження (унормотворення) системи альтернативних способів вирішення спорів за участю споживача. Україна повинна запропонувати для споживачів можливість вибору способу захисту, а також забезпечити механізм вирішення спорів за допомогою альтернативних способів на кшталт медіації, арбітражного органу, що дасть змогу сторонам уникнути державних судових процедур (звернення до суду бажано використовувати як винятковий спосіб врегулювання юридичного спору). Створення арбітражного органу суттєво розвантажить судову систему, яка могла б ефективніше й компетентніше розглядати найскладніші справи.

Доречно також запровадити грантові програми для громадських організацій у споживчій сфері, які б виконували ті функції, де державні органи є неефективними. Зокрема це може бути правова допомога, консультативне сприяння, а також арбітражне врегулювання споживчих спорів.



Усі зазначені пропозиції мають знайти своє відображення у проекті Закону «Про медіацію», Законі України «Про захист прав споживачів», Законі України «Про громадські об'єднання».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: розпорядження Кабінету міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р. База даних «Законодавство України». КМУ України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/249869713>.
2. Резолюція із захисту прав та інтересів споживачів: Генеральна Асамблея ООН A/RES/70/186 22.12.2015 р. База даних. URL: [https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1\\_ru.pdf](https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_ru.pdf).
3. Звіти про виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/yevropejska-integraciya/vikonannya-ugodi-pro-asociaciyu/zviti-pro-vikonannya-ugodi-pro-asociaciyu>.
4. Притульська Н. Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування. *Товари і ринки*. 2015. № 2. С. 5-16. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary\\_2015\\_2\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary_2015_2_3).
5. Бережна І. Сумна доля альтернативних методів вирішення спорів в Україні. URL: <http://blog.liga.net/user/berezhnaya/article/2073.aspx>.
6. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2016. № 1. С. 92-100. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt\\_2016\\_1\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2016_1_11).
7. Черняк О. Ю. Практика застосування альтернативних способів вирішення спорів про захист прав споживачів: досвід ЄС та проблеми запровадження в Україні. *Збірник наукових праць. Приватне право і підприємництво*. 2016. № 11. С. 198-202.
8. Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-вр. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>.
9. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
10. Бородачова Н. В., Микитенко Л. А. Модель органу влади з реалізації споживчої політики. *Право і суспільство*. 2018. № 3. ч. 2. С. 10-16. URL: [http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2018/3\\_2018/part\\_2/4.pdf](http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2018/3_2018/part_2/4.pdf).
11. Опитування споживачів ВФС «ПУЛЬС» у 2017 році. URL: <http://www.consumerinfo.org.ua/about/atts/2017.ua-eu-assoc-consumers-assesment-results.pdf>.
12. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони від 30.11.2015, підстава - v2980321-15. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: [https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984\\_011](https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011).
13. Бондаренко-Зелінська Н. Л. Впровадження способів альтернативного вирішення правових спорів (ADR - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION). URL: <http://www.univer.km.ua/statti/>

- 1.bondarenkozelinska\_n.l.\_vprovadzheniya\_sposobiv\_alternatyvnoho\_vyrishennya\_pravovykh\_sporiv\_(adr\_\_alternative\_dispute\_resolution).pdf.
14. Альтернативне вирішення спорів (медіація). URL: <http://avantgardelaw.webnode.com.ua/mediation>.
15. Directive 2008/52/EC of the European parliament and of the council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008>.
16. Vertrauen in außergerichtliche Streitbeilegung Fallbeispiel: söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. URL: [https://soep-online.de/assets/files/Service-Dokumente/Oxford-Studie Teil\\_soep.pdf](https://soep-online.de/assets/files/Service-Dokumente/Oxford-Studie Teil_soep.pdf).

Стаття надійшла до редакції 30.03.2020.

***Mykytenko L. An alternative way of resolving dispute with consumer participation: experience for Ukraine.***

***Background.*** The Government-endorsed Concept of State Policy for Consumer Protection by 2020 recognizes the need to reform a consumer protection system that has lost its control and is not acting in the interests of the multi-million consumer community.

Governments are being chanted, but no one is paying attention to this problem, which exacerbates the situation in the country and leads to more active actions and consumer demands: there are no constitutional guarantees for state protection of legitimate consumer rights; there is no effective state body for consumer protection, independent from industrial interests; there is no national system for handling consumer complaints and compensation for violations of rights and illegal actions, resulting in consumers of Ukraine being unprotected and virtually disenfranchised against the dishonest actions of certain authorities and economic entities.

***Analysis of recent researches and publications.*** The legal problems of the consumer protection system were investigated. However, their works did not propose specific mechanisms for introducing alternative ways of resolving consumer disputes.

The ***aim.*** Legal analysis of the grounds for introducing alternative ways of resolving consumer-related disputes, based on an analysis of best European practices.

***Materials and methods.*** General and specific research methods were used to elaborate on the topic outlined.

***Results.*** The state function of «consumer protection», enshrined in the Constitution of Ukraine and fundamental international and European consumer protection instruments ratified in Ukraine, has become declarative and, as a consequence, consumers are deprived of an accessible, effective and impartial mechanism for protecting their rights. The state should provide, in addition to the generally accepted (state) mechanisms of protection, also alternative ways for fair, urgent, untreated to significant costs -settling disputes and obtaining consumer legal protection.

Europe-wide practice demonstrates effective approaches to alternative ways of resolving consumer policy disputes. In view of the current situation

regarding inefficient state mechanisms for consumer protection in Ukraine, the German experience of alternative ways of resolving consumer disputes is analyzed, as exemplified by *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr.V. (Söp)*, which is an Independent Consumer arbitration Commission. Here we have analysed Söp's work on the out-of-court settlement of individual disputes between travelers as consumers and companies in the transport and tourism sectors which can show us the great mechanisms of solving above-mentioned problems.

**Conclusion.** In Ukraine, one of the most effective and promising areas in the field of consumer protection should be the introduction (normalization) of a system of alternative ways of resolving consumer disputes. We are convinced that our state should offer the option of choosing the consumer's remedy, and provide a mechanism for resolving disputes through alternative means that will allow parties to avoid state litigation (going to court is preferable to use as an exclusive way of settling a legal dispute).

**Keywords:** consumer, an arbitration body, consumer protection, alternative way of resolving.

## REFERENCES

1. Pro shvalennja Koncepcii' derzhavnoi' polityky u sferi zahystu prav spozhyvachiv na period do 2020 roku: rozporjadzhennja Kabinetu ministriv Ukrai'ny vid 29 bereznja 2017 r. № 217-r. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny»/KMU Ukrai'ny [On approval of the Concept of state policy in the field of consumer rights protection for the period up to 2020: order of the Cabinet of Ministers of Ukraine of March 29, 2017 № 217-r. Database «Legislation of Ukraine» / CMU of Ukraine]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/npas/249869713> [in Ukrainian].
2. Rezoljucija iz zahystu prav ta interesiv spozhyvachiv: General'na Asambleja OON A/RES/70/186 22.12.2015 r. Baza danyh [Resolution on the protection of the rights and interests of consumers: UN General Assembly A / RES / 70/186 22.12.2015 Database]. Retrieved from [https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditceplpmisc2016d1\\_ru.pdf](https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditceplpmisc2016d1_ru.pdf) [in Ukrainian].
3. Zvity pro vykonannja Ugody pro asociaciju mizh Ukrai'noju ta JeS [ Reports on the implementation of the Association Agreement between Ukraine and the EU]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/yevropejska-integraciya/vikonannya-ugodi-pro-asociaciyu/zviti-pro-vikonannya-ugodi-pro-asociaciyu> [in Ukrainian].
4. Prytul's'ka, N. (2015). Systema zahystu prav spozhyvachiv v Ukrai'ni: problemy reformuvannja [Consumer rights protection system in Ukraine: problems of reform]. *Tovary i rynky – Commodities and markets*, 2, 5-16. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary\\_2015\\_2\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary_2015_2_3) [in Ukrainian].
5. Berezhna, I. (n.d.). Sumna dolja al'ternatyvnyh metodiv vyrishennja sporiv v Ukrai'ni [The sad fate of alternative dispute resolution methods in Ukraine]. *blog.liga.net*. Retrieved from <http://blog.liga.net/user/berezhnaya/article/2073.aspx> [in Ukrainian].
6. Mazaraki, N. (2016). Mediacija v Ukrai'ni: problemy teorii' ta praktyky [Mediation in Ukraine: problems of theory and practice]. *Zovnishnja torgivlja: ekonomika, finansy, pravo – Foreign trade: economics, finance, law*, 1, 92-100. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt\\_2016\\_1\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2016_1_11) [in Ukrainian].

7. Chernjak, O. Ju. (2016). Praktyka zastosuvannja al'ternatyvnyh sposobiv vyrishennja sporiv pro zahyst prav spozhyvachiv: dosvid JeS ta problemy zaprovadzhennja v Ukrai'ni [The practice of using alternative methods of resolving disputes on consumer rights protection: the experience of the EU and the problems of implementation in Ukraine]. *Zbirnyk naukovykh prac'. Pryvatne pravo i pidpryjemnyctvo – Collection of scientific works. Private law and entrepreneurship*, 11, 198-202 [in Ukrainian].
8. Konstytucija Ukrai'ny vid 28 chervnja 1996 roku № 254k/96-vr. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [Constitution of Ukraine of June 28, 1996 № 254k / 96-vr. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-vr> [in Ukrainian].
9. Pro zahyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrai'ny vid 12 travnja 1991 roku № 1023-XII. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [On consumer rights protection: Law of Ukraine of May 12, 1991 № 1023-XII. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> [in Ukrainian].
10. Borodachova, N. V., & Mykytenko, L. A. (2018). Model' organu vlady z realizacii' spozhyvchoi' polityky [The model of government authority for the implementation of consumer policy]. *Pravo i suspil'stvo – Law and society*, 3, (part. 2), (pp. 10-16). Retrieved from [http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2018/3\\_2018/part\\_2/4.pdf](http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2018/3_2018/part_2/4.pdf) [in Ukrainian].
11. Opytuvannja spozhyvachiv VFS «PUL'S» u 2017 roci [Consumer survey of ACF «PULSE» in 2017]. (n.d.). *consumerinfo.org.ua*. Retrieved from <http://www.consumerinfo.org.ua/about/atts/2017.ua-eu-assoc-consumers-assessment-results.pdf> [in Ukrainian].
12. Ugoda pro asociaciju mizh Ukrai'noju, z odniji' storony, ta Jevropejs'kym Sojuzom, Jevropejs'kym spivtovarystvom z atomnoi' energii' i i'hnimy derzhavamy-chlenamy, z inshoi' storony vid 30.11.2015, pidstava - v2980321-15. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrai'ny». VR Ukrai'ny [Association Agreement between Ukraine, on the one hand, and the European Union, the European Atomic Energy Community and their Member States, on the other hand, dated 30.11.2015, grounds - v2980321-15 // Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from [https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984\\_011](https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011) [in Ukrainian].
13. Bondarenko-Zelins'ka, N. L. (n.d.). Vprovadzhennja sposobiv al'ternatyvnogo vyrishennja pravovyh sporiv (ADR - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION) [Introduction of ways of alternative settlement of legal disputes (ADR - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)]. *univer.km.ua*. Retrieved from [http://www.univer.km.ua/statti/1.bondarenkozelska\\_n.l.\\_vprovadzhennja\\_sposobiv\\_alternatyvnoho\\_vyrishennja\\_pravovykh\\_sporiv\\_\(adr\\_\\_\\_alternative\\_dispute\\_resolution\).pdf](http://www.univer.km.ua/statti/1.bondarenkozelska_n.l._vprovadzhennja_sposobiv_alternatyvnoho_vyrishennja_pravovykh_sporiv_(adr___alternative_dispute_resolution).pdf) [in Ukrainian].
14. Al'ternatyvne vyrishennja sporiv (mediacija) [Alternative dispute resolution (mediation)]. (n.d.). *avantgardelaw.webnode.com.ua*. Retrieved from <http://avantgardelaw.webnode.com.ua/mediation> [in Ukrainian].
15. Directive 2008/52/ES of the European parliament and of the council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. Retrieved from <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008> [in English].
16. Vertrauen in außergerichtliche Streitbeilegung Fallbeispiel: söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. Retrieved from [https://soep-online.de/assets/files/Service-Dokumente/Oxford-Studie Teil\\_soep.pdf](https://soep-online.de/assets/files/Service-Dokumente/Oxford-Studie Teil_soep.pdf) [in German].