

## АЛЬТЕРНАТИВНІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ

**МАЛИХІНА Яна Анатоліївна** - доктор педагогічних наук, кандидат юридичних наук, доцент, завідувач кафедри «Правове забезпечення та адміністрування транспортної діяльності» Українського державного університету залізничного транспорту

**Д'ЯЧКОВА Наталія Анатоліївна** - кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри «Правове забезпечення та адміністрування транспортної діяльності» Українського державного університету залізничного транспорту

**ПРОТОПОПОВА Яна Сергіївна** - кандидат юридичних наук, доцент кафедри «Правове забезпечення та адміністрування транспортної діяльності» Українського державного університету залізничного транспорту

УДК 341.174(4): 346

DOI 10.32782/LAW.UA.2021.3.23

У статті, спираючись на аналіз наукових поглядів вчених та норм чинного європейського законодавства, розглянуто особливості досудового захисту прав споживачів у країнах Європейського Союзу.

Здійснено історико-правовий аналіз розвитку консюмеризму в Європейському Союзі. Проаналізовано основні рівні, компоненти та елементи структури позасудової системи захисту прав споживачів на наддержавному та національному рівні країн-членів Європейського Союзу. Досліджено систему альтернативних методів вирішення спорів як в окремих європейських країнах, так і на міждержавному рівні.

Розглянуто основні директиви Європейського Союзу, які регулюють позасудові способи захисту прав споживачів, наведені приклади правозастосовчої практики як Європейського Суду, так і українських судів. Висвітлено переваги альтернативних методів вирішення спорів, такі як відносно низький рівень затрат у порівнянні з процедурою судового розгляду, конфіденційний характер медіаційних процедур та бажання учасників спору (конфлікту) самотійно врегулювати спір.

Шляхом аналізу веб-сайтів європейських інститутів споживчої політики та аналітичних матеріалів фахівців у сфері захисту прав споживачів встановлено, що на сьогодні питання системного підходу щодо медіаційних (досудових) способів захисту прав споживачів як складової політики нашої держави залишається недостатньо опрацьованим.

Підкреслено, що чіткої системи альтернативних способів вирішення спорів щодо захисту прав споживачів у нашій країні на сьогодні, на жаль, практично немає. Обґрунтована необхідність вдосконалення чинного законодавства України у конкретних напрямках розвитку позасудових способів вирішення споживацьких спорів відповідно до європейських вимог, що допоможе, у тому числі, повернути довіру громадян до альтернативних способів врегулювання спорів і вплине на зменшення навантаження на суди. Зроблено висновок, що українське законодавство у цій сфері потребує загального доопрацювання. Запропоновано зміни до норм чинного законодавства з метою його вдосконалення, гармонізації та приведення у відповідність до міжнародних стандартів у сфері захисту прав споживачів.

Ключові слова: захист прав споживачів, консюмеризм, медіація, споживач, альтернативні способи вирішення спорів.

### Постановка проблеми

Уклавши угоду про асоціацію з Європейським Союзом, наша країна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів (надалі – ЗПС) та досягнути сумісність української системи ЗПС з аналогічними системами держав-членів ЄС. З огляду на сучасний стан справ у сфері ЗПС вирішення цього питання є серйозним викликом до всіх учасників процесу.

На сьогодні є розуміння, що Україна має відійти від надмірної зарегульованості бізнесу та одночасно удосконалити механізми його відповідальності перед споживачами. Виробники та продавці повинні усвідомлювати власну відповідальність та прийняти визначальну роль споживачів у бізнес-процесах. Водночас споживачі мають відповідально ставитися до задекларованої презумпції своєї правоти у спорах та пам'ятати, що захист їх прав – це, насамперед, їх вибір та рішення, а вже потім обов'язок контролюючих органів. Тому питання законодавчого врегулювання та вирішення питань ЗПС у країнах Європейського Союзу викликають чималий інтерес і можуть бути прикладом для покращення стану справ у нашій країні.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Дослідженню європейської системи захисту прав споживачів присвячено праці таких українських вчених, як А. Лазарева [1], С. Дубенко [2], О. Письменна [3], Лашак В.В., Лашак Т.В. [4], Н. Притульська [5] та ін. Роботи вказаних науковців складають теоретичний базис сучасних досліджень, проте, незважаючи на це, багато науково-теоретичних питань цієї теми потребують подальшого дослідження. У наявних наукових доробках, роботах висвітлено загальні засади та елементи споживчої політики у сфері ЗПС на рівні ЄС та України, однак на сьогодні питання системного підходу щодо медіаційних (досудових) способів захисту прав споживачів як складової політики нашої держави залишається недостатньо опрацьованим.

Визначення структури цієї системи дасть змогу заповнити певні прогалини в існуючих наукових дослідженнях та сформувати «еталон», який надалі може використовуватись як наукове підґрунтя для об'єктивної оцінки ефективності існуючої української системи ЗПС, розробки рекомендацій щодо створення в цій сфері нової (сумісної з європейською) системи тощо.

**Метою** статті є дослідження структури європейської позасудової системи ЗПС на наддержавному та національному рівні кра-

їн-членів ЄС. Методологічну основу статті склали: системний метод – для дослідження структури європейської системи позасудового захисту прав споживачів на наддержавному та національному рівні країн-членів ЄС, методи аналізу та синтезу – для розкладання цієї системи на складові частини та встановлення зв'язків між ними. Інформаційною базою дослідження є європейське законодавство, веб-сайти європейських інститутів споживчої політики та аналітичні матеріали фахівців у сфері ЗПС.

#### **Результати дослідження**

Історія захисту прав споживачів у Європейському Союзі починається ще з минулого сторіччя. Так, ще у 1912р. у Франції відбулося об'єднання споживчих і кооперативних спілок у Національну федерацію споживчих кооперативів і було прийнято перший консьюмерський закон «Про фальсифікацію та підробки у сфері товарів та послуг». Німецькі суди ще у 50-х рр. ХХ ст. почали визнавати недійсними несправедливі умови як споживчих договорів, так і договорів між комерсантами. Як наслідок, у 1976р. цю судову практику було консолідовано у Законі ФРН «Про загальні умови угод». Згідно з § 9 цього Закону загальні умови ведення бізнесу є недійсними і не підлягають захисту в суді, якщо всупереч принципу добросовісності вони ущемляють права сторони, яка приєдналася до договору. Тобто, якщо умови договору було розроблено однією стороною (підприємцем) заздалегідь і друга сторона (споживач) в силу цього не могла вплинути на їх зміст, то такі умови завжди мають розглядатися як індивідуально невизначені. Згодом аналогічні норми було імплементовано до законодавства інших країн Європи, а віднедавна подібний досвід перейняли й українські суди [6].

Слід відзначити, що на початку утворення ЄС у Римському Договорі про заснування Європейського економічного співтовариства споживча політика не розглядалась як самостійна мета європейської співпраці. У той час основною метою створення союзу було виключно усунення перешкод в торгівлі між державами-членами, а права фізичних осіб-споживачів залишались поза ува-

гою. Однак з часом Франція, Німеччина та низка інших країн прийняли окремі закони про захист прав споживачів, що започаткувало тенденцію змін на краще у цій сфері по всій Європі.

Цікава ситуація виникла під час прийняття до ЄС Данії та Великобританії, які ще до вступу прийняли більш прогресивні закони в цій сфері, ніж в інших країнах ЄС, і під час вступу поставили питання про усунення дискримінації між громадянами їхніх держав та громадянами інших країн-членів ЄС. Таким чином, кандидати на вступ вимагали підняття рівня захисту споживачів у всіх країнах Європейського Союзу через більшу захищеність власного населення. Така вимога зумовила необхідність вироблення спільної політики ЄС у цій сфері. Тому на Паризькому саміті 1972р. перед Комісією ЄС було поставлено завдання розробити спеціальну сферу політики Європейського Союзу, яку потім назвали політикою захисту прав споживачів. Тим самим керівництво ЄС показало, що метою його створення є не тільки інтереси бізнесу, а й повсякденні інтереси пересічних громадян.

Повноцінною частиною політики Співтовариства консюмеризм став після підписання Маастрихтського договору 1992р., на основі якого в Римський Договір була включена спеціальна стаття 129-а, яку назвали «мінімальний характер» [7]. За нею гарантувалася мінімальна гармонізація сфери захисту прав споживачів на рівні ЄС. З часом вимоги такого «мінімального характеру» було посилено і на сьогодні країни-члени ЄС прагнуть максимально гармонізувати національні законодавства, одночасно дозволяючи державам-членам залишити або прийняти національні правила у тій чи іншій галузі.

Звичайно, й на сьогодні, зважаючи на різницю менталітетів, історій, ступеню розвитку кожної країни, зіткнення інтересів і культур неминує. Іноді ці зіткнення носять курйозний характер. Цікавим прикладом конфлікту між національною традицією та правилами ЄС є ситуація навколо так званого німецького Закону про чистоту пива (Reinheitsgebot), прийнятого ще у 1906р. Відповідно до цього закону, до складу пива

можуть входити тільки 3 компоненти: вода, солод і хміль, тому німці не могли собі уявити пиво з інших компонентів і вважали, що якщо напій зроблений не у відповідності з цим законом, значить, цей напій не може бути пивом. Закон діяв аж до 1980-х років XX сторіччя, доки до ФРН не почали імпортувати пиво, яке вироблялося за межами Германії, і, відповідно, відрізнялося за складом від звичного німецького. При цьому імпортери і дистриб'ютори імпортованого пива зіткнулися з проблемами, адже продавати їх напої, до складу яких, крім солоду та хмелю входили інші складові, під назвою «пиво» заборонялося. Справа дійшла до судових розглядів, і врешті-решт суперечку було вирішено Судом ЄС, який дозволив називати пивом напої з додатковими компонентами. Суд визнав, що німецький Закон про чистоту пива обмежує свободу пересування товарів, а прикривання захистом прав споживачів не може виправдати встановлення на державному рівні переваг для національних виробників [8]. Проте німецькі виробники пива не розгубилися: вони стали вказувати на етикетках, що «пиво вироблено згідно «Reinheitsgebot», а отже споживач завжди може перевірити, чи є цей напій справжнім німецьким пивом.

Зараз на міжнародному рівні сфера захисту прав споживачів в ЄС перебуває у віданні вищого виконавчого органу – Європейської комісії, відповідальним органом якої є Генеральний директорат Європейської комісії з охорони здоров'я і захисту споживачів, очолюваний європейським Комісаром з захисту прав споживачів. У споживачькій сфері Рада ЄС складається з 28 національних міністрів, відповідальних за формування та реалізацію споживчих політик, та одного єврокомісара, який не приймає участі у голосуваннях. При цьому статтями 114 та 169 Договору про функціонування ЄС встановлено, що Рада ЄС і Європарламент не можуть приймати рішень щодо політики захисту прав споживачів без проведення консультацій та погодження із спеціальною групою Економічного і соціального комітету EESC «Споживачі та навколишнє середовище».

Безпосередня робота зі споживчим ринком є компетенцією національних органів

із захисту прав споживачів NCO (National consumer organisations) та трьох агентств, створених у ЄС з метою захисту прав та реалізації споживчої політики на міжнародному рівні: 1) виконавчого агентства з питань споживачів, здоров'я та харчування CHAFEA; 2) Європейського агентства з безпеки продуктів харчування EFSA; 3) Європейської організації страхових та професійних пенсій EIOPA. Важливу роль відіграють і недержавні органи, зокрема, Європейська асоціація з координації та представництва споживачів у сфері стандартизації ANEC та Європейська споживча організація.

Але загалом кожна країна самостійно визначає власну споживачську політику. У більшості держав ЄС питаннями захисту прав споживачів займаються державні органи виконавчої влади, як-то: спеціально створені міністерства споживачів (Міністерство у справах споживачів та державного управління Норвегії, Національний департамент у справах політики захисту споживачів Швеції); міністерства, до компетенції яких проблеми захисту прав споживачів належать частково нарівні з іншими питаннями (Федеральне міністерство охорони здоров'я, спорту та захисту споживачів Австрії, Міністерство у справах економіки Бельгії, Міністерство економіки та Міністерство сільськогосподарства Франції); управління (бюро, комісія, комітет тощо) – державні органи менш представницького рангу, які входять в структуру міністерств або працюють автономно та займаються виключно проблемами споживачів (Національне агентство у справах споживачів Данії, Національна адміністрація у справах споживачів Фінляндії); державні органи, до сфери діяльності яких належать проблеми споживачів нарівні з іншими питаннями (Установа з питань покращення якості Іспанії) [4].

Водночас у деяких країнах, наприклад, Німеччині фактично відсутні загальнодержавні контрольні органи у сфері прав споживачів. Загальний нагляд відбувається на федеральному (місцевому) рівні та за галузями (у сфері енергетики, газу, телекомунікацій, поштових та залізничних послуг). Франція і Польща мають більш звичну для України структуру наглядового органу: у

Франції консюмеризм віднесено до функцій генерального директорату з питань конкуренції, споживачів та протидії шахрайству [1], а у Польщі – управління захисту конкуренції та прав споживачів. У Швеції на урядовому рівні проблемами споживачів займається Національний департамент у справах політики захисту споживачів, у Бельгії – Управління у справах комерційної політики споживання при Міністерстві у справах економіки. Найбільш захищеними серед скандинавських країн почуваються жителі Норвегії, вона перша утворила у 1953р. установу, що захищає інтереси споживачів – Раду споживачів, у 1955р. в країні був сформований Інститут інформаційного етикетування товарів. Захистом прав норвезьких споживачів опікується Міністерство у справах споживачів та державного управління та Омбудсмен [9, с. 22].

У багатьох країнах ЄС захист прав споживачів є прерогативою органів місцевого самоврядування (Іспанія, Німеччина та Швеція). У Німеччині визначальну роль відіграють громадські організації споживачів: Федеральний союз споживачів (Verbraucherzentrale Bundesverband), до якого входять 16 земельних союзів споживачів та 25 галузевих організацій. Найбільш відомою з них є Stiftung Warentest, яка здійснює незалежні тестування товарів та послуг і доводить їх результати до громадськості. Усі ці громадські організації лобіюють інтереси споживачів при прийнятті законодавчих актів, відстоюють їх права в судах, беруть участь у позасудовому (альтернативному) вирішенні споживчих спорів, розробленні стандартів на товари та послуги, консультують споживачів з актуальних питань, активно співпрацюють з державними органами та добросовісним бізнесом і т.д.

При безпосередньому вирішенні споживачьких спорів досить часто застосовуються спрощені процедури. Зокрема в Італії передбачена можливість звертатись до судів за спрощеною процедурою, якщо сума спору складає до 100 тис. євро. Як правило, така процедура передбачає можливість швидкого розгляду спору протягом одного засідання і у разі визнання факту порушення прав споживачів завжди вирішується питання

додаткової компенсації, яка з надлишком компенсує споживачу витрати часу та ресурсів на відстоювання своїх прав.

Однак слід відзначити, що, як і в Україні, в європейських країнах споживачі неохоче звертаються до судових органів, особливо коли вартість предмету спору є невисокою. Тому в ЄС запроваджено понад 750 альтернативних методів вирішення спорів (надалі – АМВС), які стосуються порушення прав як споживачів, так і продавців/надавачів послуг/виконавців робіт [10].

Загальний порядок впровадження та функціонування АМВС регламентується Директивою 2013/11/ЄС від 21.05.2013р. Про альтернативне вирішення спорів [11]. Ця Директива встановлює основні принципи та вимоги до організації АМВС, загальні стандарти, які застосовуються при вирішенні спорів, спеціальний механізм сертифікації та моніторингу органів АМВС і т.д. При цьому кожна держава має право самостійно встановлювати конкретні процедури АМВС, регламентувати їх обов'язковість чи добровільність тощо. Так, у ст. 6 (а) Директиви встановлене загальне правило про те, що особи, які вирішуватимуть споживацькі спори, повинні мати необхідні знання та навички у сфері альтернативного вирішення спорів, а також загальним розумінням духу закону. Ця вимога конкретизована у Німеччині, де арбітрами можуть бути виключно кваліфіковані юристи чи сертифіковані модератори, а у Чехії та Польщі – особи з університетською освітою чи магістри права. Загальне правило статті 8 (с) Директиви про безоплатність або мінімальну вартість для споживача змінено у Словаччині, де вартість такої процедури встановлена до 5 євро, та Данії (до 100 датських крон). Строк у 90 днів для вирішення складних спорів, передбачений у ст. 8 (е) Директиви, у Бельгії може бути додатково подовжений лише один раз до 180 днів, а в Португалії – двічі (максимум до 270 днів).

На загальноєвропейському рівні позасудова мережа вирішення споживацьких спорів складається з ICPEN – підгрупи у Європейській Комісії [12]; ANEC – Європейської асоціації координації споживчого представництва у процесах стандартизації; BEUC

– Європейського бюро споживчих спілок [13] та інших альтернативних органів (погоджувальних центрів і т.д.). У кожній країні існують свої позасудові органи вирішення споживацьких спорів, діяльність яких регламентується як загальноєвропейськими нормами, так і законами окремої держави. Наприклад, у Німеччині юрисдикція таких органів у спорах щодо торгівлі автомобілями обмежена однією землею або одним чи декількома муніципалітетами, а медіаційна діяльність у секторі фінансових послуг та у сфері телекомунікацій поширюється на всю країну.

До складу трибуналу АМВС Германії зазвичай входить лише одна особа, найчастіше – кваліфікований професійний адвокат, який має спеціальні знання в конкретній галузі. У залежності від складності спору склад трибуналу може бути збільшений до 3-5 осіб.

За загальним правилом німецька система альтернативного вирішення спорів базується на добровільній участі сторін конфлікту, коли заявник може у будь-який час припинити розгляд справи, не вказуючи на причини, та звернутися до суду. З іншого боку, в деяких федеральних землях закони передбачають примусову спробу примирення як попередню необхідну умову подальшого судового розгляду [14].

У Польщі погоджувальні суди у споживчих справах існують з 1991р. і є неурядовими організаціями. Справи розглядаються арбітражними групами у складі 3 суддів, причому кожна сторона призначає одного суддю (із внесених до постійного списку). Такі суди можуть приймати рішення у будь-яких справах, що стосуються спору між споживачем і підприємцем, незалежно від суми претензії, але ця погоджувальна процедура є добровільною, необов'язковою та безкоштовною: споживачі оплачують лише вартість послуг експертів та проведення експертизи, причому ці кошти повертаються, якщо суд виносить рішення на користь споживача [14].

У Латвії передбачено можливість створення на базі державного органу спеціальних комісій з розгляду споживчих спорів, які розглядають спори на суму від 20 до

14 000 євро і фактично є органом з альтернативного (досудового) вирішення споживачьких спорів.

Національна рада Швеції з розгляду споживчих скарг є державним органом, діяльність якого наближена до судової процедури. Основною метою її діяльності є неупереджений розгляд спорів між споживачами та суб'єктами бізнесу та надання рекомендацій щодо вирішення спорів. І хоча такі рекомендації не є обов'язковими, але, попри це, більшість компаній їх виконують [14].

У зв'язку із поширенням інтернет-торгівлі 21.05.2013р. Європейською комісією було прийнято Регламент 524/2013 Про он-лайн вирішення спорів споживачів та про внесення змін до Регламенту 2006/2004 і Директиви 2009/22/ЄС3. На підставі цього Регламенту було створено спеціальну веб-платформу для вирішення споживачьких спорів, які виникли при укладанні договорів через інтернет (Платформа ODR), про яку на своїх сайтах обов'язково повинні вказувати усі підприємці, які здійснюють свою діяльність в інтернеті [15]. Платформа ODR являє собою окремих багатомовний веб-сайт, на якому споживачі можуть в он-лайн режимі вирішити свої суперечки з бізнесом. На сайті вказаний перелік сертифікованих органів, які можуть здійснювати вирішення спору, а його адміністратори передають суперечку на вирішення органу АМВС, обраного сторонами. Протягом 30 днів справа розглядається і, якщо сторони не дійдуть згоди, справа автоматично закривається, причому таке закриття не перешкоджає зверненню сторін до державних органів вирішення спору. Важливим є й те, що зазначений Регламент про он-лайн вирішення спорів може застосовуватися не лише щодо порушення прав споживачів, а й щодо спорів, ініційованих підприємцями проти недобросовісних клієнтів.

#### **Висновки**

Як бачимо, позасудові органи по вирішенню споживачьких спорів у кожній країні мають свій статус, форму та правила функціонування. Подібний доступ до простих, справедливих та економічних способів вирішення суперечок має багато переваг:

АМВС зміцнює довіру споживачів; через менш формальний та зазвичай примирюючий характер процедур дозволяє сторонам підтримувати стосунки навіть після вирішення спору і дозволяє підприємцям оцінити свою діяльність та отримати конкурентні переваги за рахунок економії затрат на судові процедури, а також продемонструвати високі стандарти обслуговування клієнтів; застосування АМВС знижує навантаження на суди і т.д.

Наразі українське законодавство у цій сфері потребує нагального доопрацювання. Доцільним видається поширення досвіду європейських країн щодо створення системи альтернативних способів вирішення спорів за участю споживачів з метою гармонізації українського законодавства та приведення його у відповідність до міжнародних стандартів.

#### **Література**

1. Лазарева А. Захист споживачів у Франції / А. Лазарева // Споживач. – 1997. – № 7. – С. 36-39;
2. Дубенко С. Споживча політика в системі державного управління / С. Дубенко. – Київ: Нац. акад. держ. упр. при Президенті України, 2009. – 249 с.;
3. Письменна О. Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів / Письменна О. – Одеса : Фенікс, 2012. – Вип. 46. – С. 132–140;
4. Лащак В. В., Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу / Лащак В. В., Лащак Т. В. // Сучасні проблеми економічної теорії. – Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка». – Вип. 25. – 2014. – С. 15 – 18;
5. Притульська Н., Лига А. Система захисту прав споживачів: досвід ЄС / Притульська Н., Лига А. // Вісник КНТЕУ. – 2018. – № 3. – С. 22-36;
6. Рішення Вишгородського районного суду Київської області у справі № 363/2175/19 (провадження 2/363/1547/19) [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр судових рішень. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/85753851>;

7. Договір про заснування Європейської Спільноти (Договір про заснування Європейського економічного співтовариства) [Електронний ресурс]. – 2503. – Режим доступу до ресурсу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_017#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_017#Text);

8. Баварський закон “Про чистоту пива” [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://romantikspahotels.ua/uk/do-ryva/>;

9. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні: аналіт. звіт / Спільний проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об’єднаних Націй; Спільнота споживачів та громадські об’єднання – К., 2007. – 36 с.;

10. Making rights a reality: New Europe-wide support network for consumers [Електронний ресурс]. – 2004. – Режим доступу до ресурсу: [http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/adr\\_recommendations\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr_recommendations_en.htm);

11. Директива 2013/11/EU Європейського парламенту и Совета от 21 мая 2013 года относительно альтернативного разрешения споров в сфере потребления [Електронний ресурс]. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <https://mediation-eurasia.pro/wp-content/uploads/2018/04/direktiva-2013-11-eu-evropejskogo-parlamenta-i-soveta-ot-21-maja-2013-goda-otnositelno-alternativnogo-razresheniya-sporov-v-sfere-potrebleniya.pdf>;

12. International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://icpen.org/>;

13. Bureau Européen des Unions de Consommateurs [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.beuc.eu/>;

14. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні. Аналітичний звіт. Спільний проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об’єднаних Націй [Електронний ресурс]. – 2007. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/377/ConsumerProtectionReport-ua.pdf>;

15. Online Dispute Resolution [Електронний ресурс] – Режим доступу до ре-

**SUMMARY**

*The article, based on the analysis of scientific views of scientists and the norms of current European legislation, considers the features of pre-trial consumer protection in the European Union.*

*A historical and legal analysis of the development of consumerism in the European Union. The main levels, components and elements of the structure of the out-of-court system of consumer protection at the supranational and national level of the European Union member states are analyzed. The system of alternative methods of dispute resolution has been studied both in some European countries and at the interstate level.*

*The main directives of the European Union, which regulate extrajudicial methods of consumer protection, are considered, examples of law enforcement practice of both the European Court and Ukrainian courts are given. The advantages of alternative methods of dispute resolution, such as the relatively low level of costs compared to the court procedure, the confidential nature of mediation procedures and the desire of the parties to the dispute (conflict) to resolve the dispute independently, are highlighted.*

*By analyzing the websites of European consumer policy institutes and analytical materials of experts in the field of consumer protection, it is established that today the issue of a systematic approach to mediation (pre-trial) methods of consumer protection as part of our state policy remains insufficiently addressed.*

*It is emphasized that, unfortunately, there is practically no clear system of alternative ways of resolving disputes concerning consumer protection in our country. The need to improve the current legislation of Ukraine in specific areas of out-of-court settlement of consumer disputes in accordance with European requirements, which will help, among other things, restore public confidence in alternative dispute resolution and reduce the burden on the courts. It is concluded that the Ukrainian legislation in this area needs urgent revision. It is proposed to amend the current legislation in order to improve it, harmonize it and bring it in line with international standards in the field of consumer protection.*

*Key words: consumer protection, consumerism, mediation, consumer, alternative dispute resolution.*

супсу: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.