

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проєкту Закону України “Про позасудове вирішення споживчих спорів”

1. Мета

Створення та функціонування в Україні системи позасудового вирішення спорів між споживачами та суб'єктами господарювання шляхом імплементації Директиви Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС (далі – Директива 2013/11/ЄС) (на виконання пункту 37 Плану законопроектної роботи Верховної Ради України на 2025 рік, затвердженого постановою Верховної Ради України від 11.02.2025 № 4228, пункту 1.10 плану організації підготовки проєктів актів та виконання інших завдань, необхідних для реалізації Закону України від 10.06.2023 № 3153-IX «Про захист прав споживачів», Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами – членами, з іншої сторони, ратифікованої Верховною Радою України у вересні 2014 року (далі – Угода про асоціацію).

2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Підписавши Угоду про асоціацію, Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

З метою гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками країн ЄС Верховною Радою України 10.06.2023 прийнято Закон України “Про захист прав споживачів” (№ 3153-IX), яким закладено підґрунтя для створення та функціонування системи позасудового вирішення споживчих спорів відповідно до вимог Директиви 2013/11/ЄС.

Наступним кроком з адаптації національного законодавства у сфері захисту прав споживачів є імплементація у повному обсязі Директиви 2013/11/ЄС.

Позасудове вирішення споживчих спорів (ПВС) застосовується в країнах ЄС протягом 10 років. Розгалужена мережа органів ПВС пропонує просте, швидке та недороге позасудове вирішення спорів між споживачами та суб'єктами господарювання. Такий доступ особливо важливий для здійснення споживачами покупок за кордоном.

Збільшення обсягів транскордонної торгівлі як компонента економічної діяльності ЄС, у тому числі онлайн-торгівлі, сприяє ефективному функціонуванню інфраструктури органів ПВС для врегулювання споживчих спорів між споживачами та суб'єктами господарювання щодо порушень договірних зобов'язань.

Органи ПВС країн ЄС пропонують процедури ПВС у різних сферах та відповідають стандартам якості, визначених Директивою 2013/11/ЄС, щодо справедливості, ефективності, законності та доступності. Зазвичай розгляд спорів між споживачами і суб'єктами господарювання органом ПВС відбувається швидше та дешевше, ніж звернення до суду.



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД

Підписувач **Соболев Олексій Дмитрович**
Сертифікат 6FA97849F1B2570D0400000C79A0000A45F0700
Дійсний з 06.06.2025 12:32:00 по 06.06.2027 12:32:00

Мінекономіки



3631-01/81773-01 від 27.11.2025

Кожен орган ПВС має власні процедури ПВС, які різняться як загалом у Союзі, так і в державах-членах. Наприклад, кількість органів ПВС в країнах ЄС варіюється від 2 у Князівстві Ліхтенштейн та Румунії до 82 у Французькій Республіці.

Всі органи ПВС входять до переліку, який розміщений на офіційному сайті Європейської Комісії.

Для забезпечення необхідної довіри до процедур ПВС особи, відповідальні за ПВС, мають необхідний досвід, достатні загальні знання у правових питаннях, щоб розуміти правові наслідки спору, але не обов'язково є кваліфікованими правниками.

У кожній країні ЄС органи ПВС щорічно готують звіт про розгляд як внутрішніх, так і транскордонних спорів та розмішують його на власному веб-сайті, а кожні два роки інформують компетентний орган у сфері захисту прав споживачів про ефективність своєї роботи. Компетентний орган, або створений у країні ЄС Контактний пункт кожні чотири роки звітують Європейській Комісії про розвиток та функціонування органів ПВС, включених до переліку.

Органи ПВС проходять регулярне оцінювання щодо відповідності вимогам якості, визначених Директивою 2013/11/ЄС, у тому числі спеціальним додатковим вимогам, що забезпечують їх незалежність та неупередженість.

Якщо орган ПВС, внесений до переліку, не відповідає таким вимогам, він виключається з переліку, про що інформується Європейська Комісія.

Створення та функціонування системи ПВС в Україні допоможе досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС та надасть змогу споживачам та суб'єктам господарювання України швидко та недорого вирішувати як внутрішні, так і транскордонні споживчі спори.

Ураховуючи викладене, розроблено проєкт Закону України "Про позасудове вирішення споживчих спорів" (далі – проєкт Закону).

3. Основні положення проєкту акта

Проєктом Закону імплементовані положення Директиви 2013/11/ЄС та, зокрема передбачено:

1) створення системи ПВС, яка включатиме Контактний пункт (Держпродспоживслужба), компетентні органи у відповідній сфері (органи державної влади, у тому числі колегіальні державні органи, які здійснюють/реалізують/забезпечують захист прав споживачів у відповідній сфері), органи ПВС (юридичні особи, громадські об'єднання споживачів або об'єднання юридичних осіб), особи, відповідальні за ПВС, та сторони спору (споживач, суб'єкт господарювання);

надання органам ПВС права вирішувати внутрішні та транскордонні спори при порушеннях суб'єктом господарювання договірних зобов'язань та порушень прав споживачів на переддоговірних і позадоговірних етапах;

встановлення повноважень Контактного пункту, компетентного органу у відповідній сфері та органу ПВС для реалізації принципів ПВС;

визначення умов для функціонування системи ПВС, зокрема щодо:

- призначення органів ПВС компетентним органом у відповідній сфері та включення їх до переліку органів ПВС;

- ведення та оприлюднення компетентним органом у відповідній сфері переліку органів ПВС, а загального переліку органів ПВС - Контактним пунктом;

- звітування органу ПВС про розгляд як внутрішніх, так і транскордонних спорів та інформування компетентного органу у відповідній сфері про ефективність своєї роботи;

- інформування Контактного пункту компетентними органами у відповідній сфері щодо розвитку та функціонування органів ПВС;

обов'язкове інформування споживачів суб'єктом господарювання про орган ПВС, компетенція якого поширюється на таких суб'єктів господарювання;

встановлення вимог до органу ПВС та осіб, відповідальних за ПВС;

визначення підстав для відмови від розгляду спору органом ПВС;

організацію розгляду спору органом ПВС;

оскарження та виконання рішення органу ПВС;

2) внесення змін до Законів України “Про цифровий контент та цифрові послуги”, “Про рекламу”, “Про захист прав споживачів” (від 10.06.2023 № 3153-IX).

Також з метою комплексності законодавчого врегулювання положень Директиви 2013/11/ЄС розроблено проект Закону України “Про внесення зміни до статті 263 Цивільного кодексу України”, який системно пов'язаний з проектом Закону та подається одночасно з ним, оскільки визначатиме підставу зупинення перебігу позовної давності на період проведення процедури ПВС, що передбачено пунктом 45 преамбули Директиви 2013/11/ЄС та статтею 12 Директиви 2013/11/ЄС.

4. Правові аспекти

У цій сфері правового регулювання діють такі акти законодавства:

Конституція України, Угода про асоціацію, Цивільний кодекс України, закони України “Про захист прав споживачів”, “Про електронну комерцію”, “Про забезпечення функціонування української мови як державної”, “Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг”, “Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про Національний банк України”, “Про цифровий контент та цифрові послуги”, “Про електронний цифровий підпис”, “Про захист персональних даних”, “Про електронні документи та електронний документообіг”.

5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація Закону не потребує додаткового фінансування з державного чи місцевих бюджетів. Фінансово-економічні розрахунки додаються.

6. Позиція заінтересованих сторін

Проект Закону 07.05.2025 оприлюднено на офіційному вебсайті Мінекономіки для обговорення та проведення консультацій з громадськістю. Протягом встановленого строку оприлюднення пропозицій від громадськості не надходило.

Проект Закону не стосується сфери наукової та науково-технічної діяльності і не потребує розгляду Науковим комітетом Національної ради з питань розвитку науки і технологій.

7. Оцінка відповідності

Проект Закону містить положення, що стосуються зобов'язань України у сфері європейської інтеграції відповідно до Угоди про асоціацію.

Проектом Закону передбачено імплементацію положень Директиви 2013/11/ЄС з урахуванням прийнятої 17.10.2023 законодавчої пропозиції Європейської Комісії щодо внесення змін до чинної Директиви 2013/11/ЄС, оскільки частиною третьою статті 2 Директиви 2013/11/ЄС встановлено, що з метою забезпечення вищого рівня

захисту прав споживачів держави-члени можуть зберегти або впровадити правила, які виходять за рамки тих, що встановлені цією Директивою.

Проект Закону відповідає Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод та практиці Європейського суду з прав людини (висновок Мін'юсту щодо відповідності від 05.08.2025 № 3387-5.4-25).

У проекті Закону відсутні положення, що: впливають на забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; містять ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією; створюють підстави для дискримінації.

Громадська антикорупційна, громадська антидискримінаційна та громадська гендерно-правова експертизи проекту Закону не проводились.

8. Прогноз результатів

Прийняття Закону дозволить:

виконати зобов'язання України у сфері європейської інтеграції шляхом імплементації Директиви 2013/11/ЄС;

створити в Україні систему позасудового вирішення споживчих спорів, яка надасть змогу споживачам та суб'єктам господарювання швидко та недорого вирішувати як внутрішні, так і транскордонні споживчі спори.

Міністр економіки, довкілля та
сільського господарства України

Олексій СОБОЛЕВ

_____ 2025 р.