

налоговый орган информации по установленной форме о договорах на оказание услуг в сфере агротуризма, заключенных в истекшем году, также является гарантией защиты прав агротуристов как потребителей данного вида услуг.

Ряд нормативных правовых актов Республики Беларусь, нуждаются в дополнении с целью приведения в соответствие с действующим законодательством об агротуризме. Так, Закон Республики Беларусь от 11 февраля 1991 г. «О крестьянском (фермерском) хозяйстве» не закрепляет возможность осуществления ими деятельности в сфере агротуризма, также не упоминается данная возможность в Законе Республики Беларусь от 11 ноября 2002 г. «О личных подсобных хозяйствах граждан».

Права и обязанности сторон договора на оказание услуг в сфере агротуризма в достаточном объеме регламентируются действующим законодательством Республики Беларусь. Обеспечивается защита каждой из сторон от нарушений и злоупотреблений другой стороны. Тем не менее, внесение предложенных изменений и дополнений в акты законодательства Республики Беларусь позволит повысить гарантии соблюдения прав сторон договора на оказание услуг в сфере агротуризма.

#### Библиографические ссылки

1. Белорусское общественное объединение «Отдых в деревне» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruralbelarus.by/>. – Дата доступа: 30.01.2018.
2. Клицунова, В.А. Агротуризм: учеб.-метод. пособие / А. В. Клицунова, Н. М. Борисенко, Я. И. Аношко. – Минск: РИПО. – 2014. – 132 с.
3. Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by>. – Дата доступа: 31.01.2018.

## **ЕВРОПЕЙСКИЙ ОПЫТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**Маланчук Татьяна Васильевна,**

доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин и финансового права Сумского государственного университета (г. Сумы), кандидат юридических наук  
[malanchuk75@i.ua](mailto:malanchuk75@i.ua)

Международный опыт убедительно доказывает, что проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг и доверия к финансовому сектору имеют место практически во всех странах.

Следует отметить, что интеграция рынка финансовых услуг любой страны в европейский и мировой рынки финансовых услуг обеспечивается соблюдением ими международных стандартов в сфере

финансовых услуг путем имплементации положений последних в национальное законодательство.

В европейских странах права и свободы граждан, особенно в части обеспечения прав потребителей финансовых услуг, являются несомненным и обязательным приобретением общества. Институты и механизмы защиты этих прав и свобод давно закреплены в нормах права и ежедневно реализуются на практике. Украина же только начинает развитие современной системы защиты прав потребителей финансовых услуг, стремясь к созданию правовой основы взаимодействия физических лиц с банками и финансовыми компаниями по европейскому образцу.

Подход ЕС к эффективному режиму защиты прав потребителей финансовых услуг основан на трех основных принципах:

потребители должны иметь доступ к достаточной информации для принятия поинформированных решений при покупке финансовых услуг;

потребители должны иметь доступ к незатратным механизмам защиты от нарушений договора о предоставлении финансовых услуг;

потребители должны иметь доступ к программам финансового образования [1].

Эти принципы охвачены несколькими Директивами ЕС, которые касаются защиты прав потребителей, а именно: раскрытия информации и рекламы, практики продаж, ведения счетов клиентов, компенсационных и гарантийных схем, а также конкуренции и финансовой устойчивости тех, кто предоставляет услуги. В частности Директивой 2006/48/ЕС Европейского Парламента и Совета о внедрении и осуществлении деятельности кредитных учреждений, Директивой 2006/49/ЕС Европейского Парламента и Совета о достаточности основного капитала инвестиционных фирм и кредитных учреждений, Директивой 94/19/ЕС Европейского Парламента и Совета Европейского Союза о схемах гарантирования депозитов.

Одним из наиболее важных элементов системы защиты прав потребителей финансовых услуг является механизм досудебного разрешения споров. Он используется в европейских странах в тех случаях, когда потребители финансовых услуг не могут решить свои споры с профессиональными участниками рынка финансовых услуг в двухстороннем диалоге. Во многих странах-членах ЕС с целью разрешения споров между потребителями и теми, кто предоставляет финансовые услуги в досудебном порядке внедрено такие институты альтернативного разрешения споров, как омбудсмены, посредники и согласовательные советы.

Как правило, использование механизмов альтернативного разрешения споров повышает доверие потребителей к рынку финансовых услуг, обеспечивает скорейшее и менее затратное разрешение споров, нежели при осуществлении в судебном порядке, а потому эти механизмы популярны как среди потребителей, так и среди тех, кто предоставляет финансовые услуги.

В финансовом секторе стран-членов ЕС существуют разные формы и подходы к альтернативному разрешению споров. Например, в Италии для разрешения спорных ситуаций в банковском секторе используется омбудсмен, в Германии существует страховой омбудсмен, во Франции – омбудсмен Агенции финансовых рынков. В некоторых странах такие посреднические механизмы касаются всего финансового сектора: омбудсмен финансового сектора Великобритании, Датский институт жалоб по финансовым вопросам. Другим вариантом есть создание специального органа для рассмотрения всех жалоб потребителей, а не только учреждений финансового сектора, например, Шведский национальный совет жалоб потребителей, Литовская государственная агенция защиты прав потребителей.

Большинство схем альтернативного разрешения споров являются централизованными, но могут быть и региональными, например, Лиссабонский арбитражный центр по разрешению потребительских конфликтов. В некоторых странах схемы альтернативного разрешения споров создано государственными учреждениями (Испания, Ирландия), в других – частным сектором, обычно ассоциациями субъектов, предоставляющих финансовые услуги (омбудсмен Германского кооперативного банка) или ассоциациями субъектов, предоставляющих финансовые услуги совместно с ассоциациями потребителей финансовых услуг (Голландский согласовательный совет).

В разных схемах альтернативного разрешения споров применяются разные процедуры. Так, для большинства схем альтернативного разрешения споров разработано четкие процедуры, которые являются обязательными для исполнения обеими сторонами конфликта (Лиссабонский арбитраж), или только для одной стороны (Великобритания). Другие схемы альтернативного разрешения споров могут предоставлять только рекомендации сторонам конфликта, и далее стороны свободны в принятии или непринятии этих рекомендаций (Финляндия). В отдельных схемах альтернативного разрешения споров формальные решения не принимаются, но предлагаются неформальные пути разрешения конфликта (бельгийский омбудсмен). Есть также промежуточные варианты, например, в Дании.

Интеграция европейских финансовых рынков дает потребителям широкие возможности в выборе финансовых услуг, поскольку они могут покупать их не только в своей стране, но и за границей. При этом, независимо от места покупки, потребители финансовых услуг должны быть уверены в правовом разрешении споров. Для помощи потребителям, которые приобретают финансовые услуги за границей, в 2001 г. было создано сеть альтернативного разрешения споров FIN-NET, которая предоставляет возможность использовать механизмы досудебного разрешения споров как в своей стране, так и в других странах, где были куплены финансовые продукты.

Необходимость улучшения взаимоотношений между финансовыми учреждениями и потребителями финансовых услуг в Украине была предусмотрена в рамках Стратегии реформирования системы защиты прав потребителей на рынках финансовых услуг на 2012—2017 г.г. В ней предусматривалась разработка вопроса внедрения института уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг с целью разработки альтернативного механизма досудебного урегулирования споров в сфере финансовых услуг [2].

Полностью поддерживаем предложение Я.В. Котляревского и А.А. Панасенко относительно целесообразности создания в Украине службы финансового омбудсмена [3]. Внедрение в Украине института финансового омбудсмена сможет ускорить реформирование системы защиты прав потребителей на рынках финансовых услуг. Он будет отстаивать интересы потребителей финансовых услуг, что значительно упростит урегулирование спорных вопросов между ними и финансовыми учреждениями.

#### Библиографические ссылки

1. Ментух Н., Шевчук О. Захист прав споживачів фінансових послуг: досвід України та європейського союзу / Н.Ментух, О.Шевчук // Науковий вісник Херсонського державного університету: Серія : «Юридичні науки». – 2016. – Випуск 1. – Том 2. – С.58-62.
2. Клименко К.В. Запровадження інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій в контексті забезпечення належного рівня фінансової безпеки / К.В. Клименко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. - № 18. - С.14-20
3. Котляревський Я.В., Панасенко Г.О. Роль інституту банківського омбудсмена у підвищенні довіри клієнтів до банків / Я. В. Котляревський, Г. О. Панасенко // Фінанси України. - 2015. - № 11. - С. 88-96.