

**Руденко Людмила Дмитрівна,**  
кандидатка юридичних наук, доцентка  
кафедри адміністративного, господарського права та фінансово-  
економічної безпеки ННІ права Сумського державного університету,  
м. Суми, Україна

**Требух Вікторія Валентинівна,**  
студентка 4 курсу ННІ права  
Сумського державного університету  
м. Суми, Україна

## **ЩОДО НЕЮРИСДИКЦІЙНОГО ЗАХИСТУ ПРАВ ПОЗИЧАЛЬНИКІВ У СФЕРІ СПОЖИВЧОГО МІКРОКРЕДИТУВАННЯ**

У статті досліджено неюрисдикційні форми захисту прав позичальників у сфері споживчого мікрокредитування. Виокремлено наступні неюрисдикційні форми захисту: медіація із застосуванням платформи FinSkarga, звернення до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ, реструктуризація зобов'язань за договором про споживчий кредит відповідно до ст. 17 Закону України «Про споживче кредитування». Проведений аналіз вказує на недостатню ефективність передбачених законодавством неюрисдикційних форм захисту прав споживачів мікрофінансових послуг. Зважаючи на особливості національної фінансової системи, статус мікрофінансових організацій, недостатність оперативного впливу на них з боку НБУ, недостатній рівень фінансової грамотності населення запропоновано додаткову неюрисдикційну форму захисту: впровадження інституту фінансового омбудсмена. Аргументовано доцільність внесення змін у Закон України «Про споживче кредитування» у частині визначення адміністративно-господарського штрафу за невиконання кредитодавцем вимог ст. 11 Закону України «Про споживче кредитування».

**Ключові слова:** мікрофінансова організація, споживач, споживчий договір, неюрисдикційна форма захисту, інформація, омбудсмен.

**Постановка проблеми.** Перманентні фінансово-економічні кризи, загроза військового вторгнення з боку Російської Федерації, COVID-обмеження істотно вплинули на фінансову спроможність населення та призвели до суттєвого збільшення кількості споживчих кредитів, виданих мікрофінансовими організаціями.

Починаючи з 2017 р. спостерігається постійне зростання сфери мікрокредитування. У 2017 р. мікрокредитування зросло більш ніж у 4,5 рази. У кризовому 2020 р. кількість виданих мікрокредитів збільшилася на 12 % [1].

Мікрокредитування має як позитивні, так і негативні риси. До переваг мікрокредитування можна віднести: швидкість надання позики; можливість укладен-

ня договору дистанційно в електронній формі, без необхідності відвідування комерційної установи; обмежений перелік документів, необхідних для отримання позики (тільки паспорт, не потрібна довідка про доходи); відсутність забезпечення кредитних зобов'язань. За перший квартал 2020 р. 80 % кредитних договорів було укладено дистанційно [1]. Недоліками кредитування є високі процентні ставки; непрозорі схеми нарахування збільшених відсотків за користування кредитними грошовими коштами внаслідок прострочення повернення кредитних коштів; приховані штрафи та пені; неправомірні методи повернення боргів, у тому числі з залученням колекторських організацій.

Негативні сторони мікрокредитування призводять до більш слабкого положення позичальника у договірних відносинах навіть порівнянно з іншими відносинами позики. Прийняття Закону України «Про споживче кредитування» (надалі – Закону про споживче кредитування) [2], «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» [3], розповсюдження з 08 січня 2021 р. дії Закону про споживче кредитування на мікрокредити в цілому позитивно вплинуло на такі відносини, проте не забезпечило захист споживачів на належному рівні.

Споживче кредитування повинно супроводжуватися особливими засобами правового захисту порівняно з іншими позиковими правочинами.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Питання споживчого кредитування, захисту прав споживачів у кредитних відносинах досліджувалися у працях І. Аванесова [4], М. Зеленової [5], М. Муляр [6], Л. Оплачко [7], М. Садикова [8], Н. Троцюк [9], О. Шуплат [10]. Проте неюрисдикційний захист прав позичальників мікрокредитів досліджено фрагментарно та не враховано останні зміни у законодавство.

*Постановка мети.* Зазначене вказує на доцільність вирішення наступної мети: розробка пропозицій щодо удосконалення неюрисдикційної форми захисту прав позичальників у сфері споживчого мікрокредитування.

*Виклад основного матеріалу.* Згідно з рішенням Конституційного Суду України від 10 листопада 2011 р. споживачу, як правило, об'єктивно бракує знань, необхідних для здійснення правильного вибору товарів (робіт, послуг) із запропонованих на ринку, а також для оцінки договорів щодо їх придбання, які нерідко мають вид формуляра або іншу стандартну форму. Отже, для споживача існує ризик помилково чи навіть унаслідок уведення його в оману придбати непотрібні йому кредитні послуги. Тому держава забезпечує особливий захист більш слабкого суб'єкта економічних відносин, а також фактичну, а не формальну рівність сторін у цивільно-правових відносинах, шляхом визначення особливостей договірних правовідносин у сфері споживчого кредитування та обмеження дії принципу свободи цивільного договору. Це здійснюється через встанов-

лення особливого порядку укладення цивільних договорів споживчого кредиту, їх оспорування, контролю за змістом та розподілу відповідальності між сторонами договору [11].

Законом про споживче кредитування передбачено наступні охоронні механізми захисту позичальників як більш слабкої сторони: затвердження НБУ методики розрахунку загальної вартості кредиту для споживача, реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит; вимоги до інформації, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит; перелік інформації, яка надається позичальнику протягом строку дії договору про споживчий кредит; право споживача на відмову від договору про споживчий кредит, дострокове повернення кредиту; обмеження щодо розміру пені та штрафних санкцій за договором; вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) [2].

Норми Закону в цілому відповідають Хартії захисту споживачів, схваленій Резолюцією Консультативної Асамблеї Ради Європи від 17 травня 1973 р. № 543, директивам 2005/28/ЄС про недобросовісну комерційну практику у відносинах між підприємцями та споживачами на внутрішньому ринку ЄС («Директива про недобросовісну комерційну практику»), 2006/123/ЄС про послуги на внутрішньому ринку, 93/13/ЄС про несправедливі умови у договорах зі споживачами у редакції 2011 р. Хартією захисту споживачів передбачено заборону прямого чи опосередкованого обману споживачів, у тому числі у фінансовій галузі [12].

Проте аналіз судової практики та практики врегулювання кредитних спорів з мікрофінансовими організаціями вказує на прокредиторську позицію судів у випадку оскарження кредитних договорів позичальниками та недосконалість неюрисдикційної форми захисту.

Позичальник має можливість використати як юрисдикційну, так і неюрисдикційну форми захисту. У відносинах з мікрофінансовими організаціями більш активно використовуються неюрисдикційні форми захисту. Намагання позичальників розірвати споживчий мікрокредитний договір, визнати його недійсним, у тому числі на підставі ст. 18, 19 Закону України «Про захист прав споживачів» [13], у судовому порядку є неефективним способом захисту. Суди не визнають несправедливими умови договору щодо нарахування процентів за кожен день користування кредитом, внаслідок чого річна процентна ставка може складати більше ніж 54 000% річних за методикою НБУ [1]; підвищення процентної ставки та зміни порядку сплати процентів за порушення виконання споживачем зобов'язань. Зокрема, відповідно до рішення Дніпровського районного суду міста Києва від 04 січня 2022 р. у справі № 755/4973/21 вимоги позивача до ТОВ «Манівео швидка фінансова допомога» про визнання договору по-

зики недійсним не задоволено. Суд не визнав порушенням п. 5 ч. 3 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлення у договорі вимоги щодо сплати споживачем непропорційно великої суми компенсації (понад п'ятдесят відсотків вартості продукції (послуг) у разі невиконання ним зобов'язань за договором [14]. У той же час позови мікрофінансових організацій про стягнення заборгованості за мікрокредитними договорами у випадку їх звернення до суду завжди задовольняються. Проте мікрофінансові організації також активно не використовують судову форму захисту, надаючи перевагу залученню колекторських компаній для стягнення заборгованості.

Серед неюрисдикційних форм доцільно виокремити медіацію з застосуванням платформи FinSkarga, звернення до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ, реструктуризацію зобов'язань за договором про споживчий кредит відповідно до ст. 17 Закону про споживче кредитування.

FinSkarga є національною платформою медіації скарг споживачів фінансових послуг, розробленою Українською асоціацією фінтех та інноваційних компаній (UAFIC) за підтримки проєкту USAID «Трансформація фінансового сектора». Послуг медіації є безкоштовними. Зареєстровані користувачі системи мають можливість подати скаргу, проконтролювати процес її вирішення та поспілкуватись із представниками фінансових установ безпосередньо на платформі. А в разі незгоди із винесеним рішенням, користувач може розпочати процес медіації, в якому працівник платформи перевірить вимоги скаржника та надану відповідь фінансової установи на відповідність нормам законодавства [15].

Проте можливість застосування платформи FinSkarga обмежена, оскільки не всі мікрофінансові організації є її учасниками. Відносини між позичальниками та мікрофінансовими організаціями не є достатньо прозорими. Такі організації у більшості випадків не долучаються до процедури медіації.

Звернення до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ. Постановою НБУ «Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг» від 16 червня 2021 р. № 52 передбачено дві форми нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг: безвиїзний нагляд та інспекційну перевірку [16].

Відповідно до п. 4 ч. 2 ст. 5 Закону про споживче кредитування НБУ здійснює нагляд за додержанням кредиторствами, новими кредиторами, колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) [2].

Зазначена форма захисту передбачає звернення позичальника зі скаргою про порушення його споживчих прав з боку мікрофінансової організації до Управ-

ління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ. Такими порушеннями може бути: ненадання або надання не в повному обсязі інформації, яка повинна надаватися споживачу до укладення договору про споживчий кредит (ст. 9 Закону про споживче кредитування); ненадання інформації про споживчий кредит на вимогу позичальника (ст. 11 Закону про споживче кредитування); нав'язування додаткових умов та послуг при укладенні договору про споживчий кредит (ч. 5 ст. 14 Закону про споживче кредитування); стягнення більшого розміру річної процентної ставки у випадку дострокового повернення кредиту (ст. 16 Закону про споживче кредитування); укладення договору на інших умовах, ніж це передбачено у договорі (ст. 7 Закону про споживче кредитування).

При укладенні договорів споживчого кредитування з боку мікрофінансових організацій допускаються наступні порушення: підвищення процентної ставки, зміна порядку сплати процентів за порушення виконання споживачем зобов'язань; застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення.

Незважаючи на достатньо велику кількість порушень з боку мікрофінансових організацій, така форма неюрисдикційного захисту приводить до застосування НБУ адміністративно-господарських санкцій (штрафу, тимчасової заборони колекторській компанії здійснювати врегулювання простроченої заборгованості, виключити відомості про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній; тимчасової зупинки або відкликання (анулювання) ліцензії кредитодавця небанківської фінансової установи, нового кредитора – небанківської фінансової установи на провадження діяльності з надання фінансових послуг). Проте зазначені санкції не призводять до відновлення порушених прав споживача та оперативного впливу на мікрофінансову організацію.

Зокрема при зверненні споживача до мікрофінансової організації з заявою про отримання інформації за укладеним договором, докладного розрахунку суми заборгованості, процентів за користування кредитом, нарахованих штрафних санкцій відповідно до ст. 11 Закону України «Про споживче кредитування» такі організації або ігнорують звернення, або зазначають у письмовій відповіді про наявність такої інформації в особистому електронному кабінеті споживача, або надсилають роздруківки всіх документів з особистого кабінету. При цьому, в особистих електронних кабінетах вказується загальна сума заборгованості та проценти за користування кредитом без зазначення самого механізму розрахунку. Внаслідок цього споживач не може адекватно оцінити правильність розрахунку відсотків за користування кредитом, з якого дня їх збільшено, які дні включено у прострочку тощо. Зазначене вказує на доцільність внесення змін у Закон про споживче кредитування у частині встановлення адміністративно-господарського штрафу за невиконання кредитодавцем вимог ст. 11 Закону про споживче кредитування.

Не є ефективним такий спосіб захисту, як реструктуризація зобов'язань за договором відповідно до ст. 17 Закону про споживче кредитування. Відповідно до зазначеної статті реструктуризація заборгованості є правом, а не обов'язком мікрофінансової організації. На підзаконному рівні затверджено Рекомендації щодо роботи банків з позичальниками-фізичними особами, які мають заборгованість за споживчими кредитами та потрапили в скрутне фінансове становище, схвалені Постановою Правління Національного банку України № 461 від 06 серпня 2009 р.

При письмовому зверненні споживача про реструктуризацію кредиту мікрофінансові організації у більшості випадків ігнорують таке звернення, відмовляють у реструктуризації заборгованості за кредитом. У випадку надання згоди на реструктуризацію мікрофінансові організації не укладають окремих договорів. Фактично реструктуризація замінюється пролонгацією договору з розстрочкою суми зобов'язання в електронному кабінеті споживача. Строк кредитного договору збільшується і нараховуються відсотки за дні пролонгації договору.

*Висновки.* Проведений аналіз вказує на недостатню ефективність передбачених законодавством неюрисдикційних форм захисту прав споживачів мікрофінансових послуг. Зважаючи на особливості національної фінансової системи, статус мікрофінансових організацій, недостатність оперативного впливу на них з боку НБУ, недостатній рівень фінансової грамотності населення одним із дієвих додаткових неюрисдикційних форм захисту може бути впровадження інституту фінансового омбудсмена. Також є доцільним внесення змін у Закон про споживче кредитування у частині встановлення адміністративно-господарського штрафу за невиконання кредитодавцем вимог ст. 11 Закону про споживче кредитування.

#### **Список використаних джерел:**

1. Мікрокредити: досвід споживачів. Звіт за результатами дослідження ринку мікрокредитування. Квітень 2021. К.: Проект USAID «Трансформація фінансового сектору». URL: [http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2021/04/Payday-Lending-Consumer-Experience\\_Report-April-2021\\_ua.pdf](http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2021/04/Payday-Lending-Consumer-Experience_Report-April-2021_ua.pdf)
2. Про споживче кредитування: Закон України від 15 листопада 2016 р. № 1734-VIII. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T161734?an=606&scop=13144&fcop=13425>
3. Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості : Закон України № 1349-IX від 19 березня 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1349-20#Text>
4. Аванесова І. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг. *Вісник КНТЕУ*. 2012. № 1. С. 56–65.
5. Зеленова М. О. Окремі аспекти захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування. *Юридичний вісник*. 2015. 2(35). С. 80–84.

6. Муляр М. С. Правовий статус споживача за договором споживчого кредиту в контексті новел Закону України «Про споживче кредитування». *Часопис Київського університету права*. 2017. № 2. С. 141–145.
7. Оплачко Л. П. Правове регулювання відносин за кредитним договором: автореф. дис. канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва НАПрН України. К., 2011. 19 с.
8. Садиков М. А. Захист прав клієнтів у процесі мікрокредитуванні. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2020. № 4(91). С. 170–184.
9. Троцюк Н. В. Правове регулювання діяльності мікрофінансових організацій в Україні. *Юридичний вісник «Повітряне і космічне право»*. 2021. № 2(59). С. 141–148.
10. Шуплат О. М. Сучасний стан та тенденції небанківського мікрокредитування в Україні. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2019. Т. 1. № 15. С. 105–112.
11. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень п.п. 22, 23 ст. 1, ст. 11, ч. 8 ст. 18, ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями ч. 4 ст. 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) від 10 листопада 2011 р. № 15-рп/2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11#Text>
12. Хартія захисту споживачів, схвалена Резолюцією Консультативної Асамблеї Ради Європи від 17 травня 1973 р. № 543. URL: <http://www.zonazakona.ru44KB>
13. Про захист прав споживачів: Закон України в редакції від 01 грудня 2005 року № 3161-IV. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T102300?an=605647&hide=true>
14. Рішення Дніпровського районного суду міста Києва від 04 січня 2022 року у справі № 755/4973/21. *Єдиний державний реєстр судових рішень*. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/102436402>
15. Платформа Finskarga. URL: <https://www.finskarga.com.ua/#/finskarga/home>
16. Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг : постанова НБУ від 16 червня 2021 р. № 52. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0052500-21#Text>

### References:

1. Microcredit: consumer experience. Report on the results of microcredit market research. April 2021. K.: USAID Financial Sector Transformation Project. URL: [http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2021/04/Payday-Lending-Consumer-Experience\\_Report-April-2021\\_ua.pdf](http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2021/04/Payday-Lending-Consumer-Experience_Report-April-2021_ua.pdf)
2. On consumer lending: Law of Ukraine of November 15, 2016 № 1734-VIII. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T161734?an=606&scop=13144&fcop=13425>
3. On Amendments to Certain Laws of Ukraine on Consumer Protection in Settlement of Overdue Debts: Law of Ukraine № 1349-IX of March 19, 2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1349-20#Text>
4. Avanesova I. Postulates of protection of the rights of consumers of financial services. *Bulletin of KNTEU*. 2012. № 1. P. 56–65.
5. M. O. Zelenova. Some aspects of consumer protection in the field of consumer lending. *Legal Bulletin*. 2015. 2(35). P. 80–84.

6. Mulyar M. S. Legal status of the consumer under the consumer loan agreement in the context of the novelties of the Law of Ukraine «On Consumer Lending». *Journal of Kyiv University of Law*. 2017. № 2. S. 141–145.
7. Oplachko L. P. Legal regulation of relations under the loan agreement: author's ref. dis. ... cand. jurid. science: special. 12.00.03 / Research Institute of Private Law and Entrepreneurship of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine. K., 2011. 19 p.
8. Sadykov M. A. Protection of clients' rights in the process of microcredit. *Bulletin of Kharkiv National University of Internal Affairs*. 2020. № 4(91). P. 170–184.
9. Trotsyuk N. V. Legal regulation of microfinance organizations in Ukraine. *Legal Bulletin «Air and Space Law»*. 2021. №2(59). P. 141–148.
10. Shuplat O. M. Current state and trends of non-bank microcredit in Ukraine. *Current problems of economic development of the region*. 2019. T. 1. № 15. S. 105–112.
11. Decision of the Constitutional Court of Ukraine in the case on the constitutional appeal of the citizen Stepanenko Andriy Mykolayovych regarding the official interpretation of the provisions of p. 22, 23 st. 1, art. 11, part 8 of Art. 18, part 3 of Art. 22 of the Law of Ukraine «On Consumer Protection» in conjunction with the provisions of Part 4 of Art. 42 of the Constitution of Ukraine (case on protection of the rights of consumers of credit services) of November 10, 2011 № 15-rp / 2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11#Text>
12. Charter on Consumer Protection, approved by the Resolution of the Consultative Assembly of the Council of Europe of 17 May 1973. № 543. URL: <http://www.zonazakona.ru44KB>
13. On Consumer Protection: Law of Ukraine as amended on December 01, 2005 № 3161-IV. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T102300?an=605647&hide=true>
14. Decision of the Dniprovsky District Court of Kyiv of January 04, 2022 in case № 755/4973/21. Unified state register of court decisions. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/102436402>
15. Finskarga platform. URL: <https://www.finskarga.com.ua/#/finskarga/home>
16. On approval of the Regulation on supervision by the National Bank of Ukraine of observance by financial market participants of compliance with the legislation on protection of the rights of consumers of financial services: NBU Resolution of June 16, 2021 № 52. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0052500-21#Text>

***Rudenko L. D., Trebuh V. V. On non-judicial protection of borrowers' rights in the field of consumer microcrediting. The article examines non-judicial forms of protection of borrowers' rights in the field of consumer microcredit. The following non-judicial forms of protection are identified: mediation using the FinSkarga platform, appeal to the Office of Consumer Protection of Financial Services of the NBU, restructuring of obligations under the consumer loan agreement in accordance with Art. 17 of the Law of Ukraine «On Consumer Lending».***

*The analysis indicates the lack of effectiveness of non-judicial forms of protection of the rights of consumers of microfinance services provided by law. Based on the analysis of judicial practice and the practice of resolving credit disputes with microfinance organizations, the pro-creditor position of courts in case of appeal of*



*credit agreements by borrowers and imperfection of non-jurisdictional form of protection in general is indicated. It is noted that the microfinance organizations actually replaced the loan restructuring with the extension of the consumer microcredit agreement. The limited use of the FinSkarga platform is pointed out, as not all microfinance organizations are members. It is argued that the application of administrative and economic sanctions of the NBU does not lead to the restoration of violated consumer rights and operational impact on the microfinance organization.*

*Given the peculiarities of the national financial system, the status of microfinance institutions, the lack of operational influence on them by the NBU, the insufficient level of financial literacy of the population proposed an additional non-jurisdictional form of protection: the introduction of financial ombudsman. The expediency of amending the Law of Ukraine «On Consumer Lending» in terms of determining the administrative and economic fine for failure to comply with the requirements of Art. 11 of the Law of Ukraine «On Consumer Lending».*

**Keywords:** *microfinance organization, consumer, consumer contract, non-jurisdictional form of protection, information, ombudsman.*