

До спеціалізованої вченої ради
ДФ 41.086.003
у Національному університеті
«Одеська юридична академія»
(65009, м. Одеса, вул. Фонтанська дорога,
23).

ВІДГУК

**офіційного опонента, доктора юридичних наук, професора, завідувача
кафедри цивільного і господарського права та процесу
Міжнародного гуманітарного університету
на дисертаційну роботу Станкової Ірини Михайлівни
на тему «Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у
сфері надання послуг», представлену на здобуття наукового ступеня
кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне
право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право**

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю побудови ефективного механізму захисту усіх прав людини, у тому прав споживачів. Соціально-економічний розвиток, пов'язаний із науково-технічним прогресом, посилює конкуренцію та розширює спектр споживчих послуг. У зв'язку з цим виникає необхідність в особливому регулюванні цієї сфери суспільних відносин, переосмислені проблеми правового статусу споживача крізь призму нових тенденцій правового регулювання в умовах формування цифрового ринку, посиленні гарантій правової охорони прав споживачів. Переваги надання послуг за допомогою сучасних інформаційних технологій вимагають належного забезпечення правовими засобами їх безпеки, розкриття інформації, захисту платежів і швидкого і справедливого вирішення спорів, тобто формування нової регуляторного середовища.

Як на рівні правової регламентації, так і на доктринальному рівні, незважаючи на підвищений інтерес до питань захисту прав споживачів, існують проблеми, що гальмують розробку ефективної концепції цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг. Тому комплексний аналіз проблем цивільно-правового регулювання надання послуг та вироблення рекомендацій щодо удосконалення чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів при їх наданні, здійснений І. М. Станковою є теоретично і практично значущим та сприятиме розвитку національної доктрини цивільного права.

Дисертація виконана відповідно до плану науково-дослідної роботи кафедри цивільного права Національного університету «Одеська юридична академія» «Методологічні засади вдосконалення цивільного законодавства» на 2011–2015 роки як складової плану науково-дослідної роботи Національного університету «Одеська юридична академія» «Теоретичні та практичні проблеми забезпечення сталого розвитку української державності і права» на 2011–2015 роки (державний реєстраційний номер 0110U000671), а також плану науково-дослідної роботи кафедри цивільного права Національного університету «Одеська юридична академія» «Цивілістичний вимір інтеграційного розвитку України» на 2016–2020 роки як складової плану науково-дослідної роботи Національного університету «Одеська юридична академія» «Стратегія інтеграційного розвитку України: правовий та культурний вимір» на 2016–2020 роки (державний реєстраційний номер 0116U001842).

Достовірність результатів дослідження забезпечена належним рівнем теоретичного аналізу концептуальних засад у сфері захисту прав споживачів, становлення інституційної системи захисту прав споживачів, що включає суб'єктів, діяльність яких пов'язана із

правозастосуванням та виконанням правових приписів, на тих, що здійснюють нагляд за застосуванням законодавства у цій сфері, а також тих, що надають консультування, здійснюють інформування та споживчу освіту.

Автором розглянуто історію виникнення й становлення конс'юмерського руху у світі та Україні, нормативно-правових основ його створення та функціонування у контексті розвитку сучасної теорії прав людини та визнання прав споживачів як основних прав.

Структура дисертації відповідає меті та завданням дослідження, що надало можливість послідовно розглянути проблеми, визначені авторкою. Робота складається зі вступу, трьох розділів, нерозривно пов'язаних між собою, висновків, списку використаних джерел, що налічує 302 найменування. Дисертанткою проаналізовано значну кількість національних та міжнародних нормативно-правових актів, судову практику, наукові праці українських та зарубіжних учених. Не відкидаючи результатів попередніх наукових напрацювань, авторка їх творчо розвинула, тим самим збагатив учення про становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів та удосконалила концепцію цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів послуг у напрямку її гармонізації до європейських стандартів.

Високий ступінь вірогідності й наукової обґрунтованості результатів виконаного дослідження забезпечено використанням відповідного комплексу принципів наукового пізнання, методологічних підходів, філософських, загальнонаукових та спеціально-наукових методів, що надало можливість загалом успішно вирішити завдання цієї роботи.

Основні положення і висновки дисертаційного дослідження викладено у 4 наукових статтях, опублікованих у наукових фахових виданнях, перелік яких затверджено МОН України, 1 стаття – у

зарубіжному періодичному виданні, а також апробовано на шести міжнародних науково-практичних конференціях, круглих столах.

Положення наукової роботи засновано на теоретичних дослідженнях, висновки є достовірно обґрунтованими та базуються на власних судженнях автора, їм властиві необхідні ознаки новизни. Зміст публікацій та автореферату відображають основні положення та висновки дисертації та відповідають вимогам МОН України.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що дисертація І. М. Станкової є одним із перших у вітчизняній цивілістичній науці комплексним спеціальним дослідженням проблем захисту прав споживачів у сфері надання послуг в умовах формування цифрової економіки.

До новел дослідження, що є найбільш значущими для розвитку всеохоплюючої концепції цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг, є наступні положення:

на підставі аналізу та узагальнення доктринальних підходів щодо специфіки правового регулювання на захисту прав споживачів надано визначення правовідносин з надання послуг та обґрунтовано підхід до створення споживчого права як комплексної галузі права, яка у найбільш загальному вигляді є сукупністю норм, правил, що визначають механізм реалізації споживчих прав, форми правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників (п. 1.1.);

виділено моделі побудови споживчого законодавства виходячи з того, яке значення відведено у конституціях регулюванню цього питання: 1) модель, яка не передбачає у змісті конституцій чітких положень щодо захисту прав споживачів (наприклад, США, Південно-Африканська Республіка); 2) модель, за якою у конституціях містяться норми, що визнають права споживачів (наприклад, Аргентина, Бразилія, Болгарія, Іспанія, Литва, Польща, Португалія, Україна) (п. 2.1);

здійснено класифікацію законодавства України із захисту прав споживачів послуг залежно від сфери регулювання на те, що регулює порядок надання та отримання житлово-комунальних послуг, фінансових послуг, страхових послуг та послуг споживчого кредитування, телекомунікаційних послуг та послуг зв'язку, туристичних послуг тощо;

відповідно до функціональних характеристик суб'єктів, що утворюють інституційну систему захисту прав споживачів, поділено: на тих, діяльність яких пов'язана із правозастосуванням та виконанням правових приписів; на тих, що здійснюють нагляд за застосуванням законодавства у цій сфері; на тих, що надають консультування, здійснюють інформування та споживчу освіту (п. 2.1);

здійснено аналіз зарубіжного законодавства, зокрема Китаю та інших найбільш економічно розвинутих країн світу, щодо прийняття нормативно-правових актів, на підставі яких захист прав споживачів а умовах стрімкого розширення меж цифрової реальності, буде найефективнішим, та вказано на нормативні положення, які необхідно включити до національного законодавства (п. п. 2.1, 2.3);

здійснено аналіз судового захисту прав споживачів у сфері надання послуг на підставі практики Верховного Суду, обґрунтовано необхідність формулювання правових позицій Верховного Суду з метою однакового застосування норм права щодо захисту прав споживачів судовими інстанціями усіх рівнів (п. 3.3.).

Дослідження є корисним для науково-дослідної роботи з метою створення ефективного цивільно-правового механізму захисту прав споживачів та є внеском у теоретичне та практичне обґрунтування виокремлення у системі права України комплексного утворення – споживчого права. Певні положення і висновки дисертації можуть бути корисними у правотворчій та правозастосовній діяльності при

удосконаленні правового регулювання захисту прав споживачів, усуненні прогалин та адаптації національного правозахисного механізму до європейських стандартів. Положення і висновки, сформульовані автором, можуть бути корисними при викладанні таких навчальних дисциплін, як «Цивільне право», «Споживче право», «Договірне право» підготовці підручників, навчальних посібників, курсів лекцій, практикумів із зазначених дисциплін, а також при удосконаленні навчального матеріалу із загальної теорії права, що стосується розвитку системи права та формування комплексних правових утворень.

Загалом позитивно оцінюючи теоретичну та практичну значущість дисертаційної роботи І. М. Станкової, варто зупинитися на її окремих положеннях, що **потребують уточнення чи додаткового обґрунтування** під час захисту та можуть стати предметом наукової дискусії та подальших наукових досліджень.

1. Обґрунтованим та доречним є звернення авторки до питань про несправедливі умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. З метою розкриття цього питання, здійснено аналіз цивільного законодавства України щодо недопущення таких умов, зокрема у договорах з надання житлово-комунальних послуг, фінансових послуг, послуг зв'язку, туристичних послуг тощо. Потребує уточнення думка авторки, наскільки критерії визнання договірних умов несправедливими в Україні співпадають із загальними критеріями визнання умов споживчих договорів з надання послуг несправедливими у праві Європейського Союзу, що є важливим при оцінці гармонізації державної споживчої політики до європейських стандартів.

2. У підрозділі 2.2. на прикладі надання туристичних послуг, фінансових послуг, житлово-комунальних послуг розглянуто особливості договірної форми регулювання споживчих послуг, досліджено питання про несправедливі умови, що можуть міститися у

договорах споживчих послуг, проблеми компенсації моральної шкоди за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання відповідних послуг. Представляється, що з метою найповнішого розкриття теми дисертаційного дослідження, присвяченого цивільно-правовому регулюванню захисту прав споживачів у сфері надання послуг, доречним було б виокремлення у змісті роботи підрозділу, у якому розглянути особливості цивільної відповідальності за порушення прав споживачів послуг, передбачених у ЗУ «Про захист прав споживачів», ЦК України та інших нормативно-правових актах.

3. У підрозділі 3.1. авторкою досліджено роль омбудсменів (державних та громадських) як спеціальних гарантій у механізмі захисту прав споживачів фінансових послуг та обґрунтовано, насилаючись на зарубіжний досвід, необхідність запровадження в Україні незалежної державної структури – фінансового омбудсмена. Центральне місце серед них займає загальний омбудсмен – Уповноважений Верховної Ради України з прав людини як невід'ємним елементом системи захисту прав і свобод людини і громадянина, у тому числі прав споживачів, функції та компетенція якого регламентуються відповідним Законом України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини». В Україні вже з'явилися спеціалізовані омбудсмени в межах реалізації повноважень та функцій Президента України, Кабінету Міністрів України. На можливість появи спеціалізованого фінансового омбудсмена може висновок Конституційного суду України від 20.11.2019 р., яким визнано неконституційним запровадження посад відповідних уповноважених Верховної Ради України, оскільки це може призвести до встановлення невизначених меж повноважень законодавчого органу та до порушити систему стримувань і противаг між гілками влади, що є загрозою для забезпечення прав і свобод людини і громадянина. Яким дисертантка бачить подальший шлях впровадження в Україні спеціалізованого

омбудсмена по захисту споживачів фінансових послуг у контексті вищезгаданого рішення КСУ?

4. Також, досить актуальним постає питання впровадження в національній сфері надання освітніх послуг посади освітнього омбудсмена. На думку авторці, чи є ефективним впровадження такої посади та чи буде сприяти якості освітніх послуг діяльність освітнього омбудсмена.

5. Потребує доповнення викладена у дисертації концепція судового захисту прав споживачів у сфері надання послуг (п. 3.3). Дисертанткою справедливо вказується на необхідність оновлення керівних роз'яснень найвищої судової інстанції – Верховного Суду, формулювання правових позицій, що більш ефективно організовуватимуть судову практику з розгляду зазначеної категорії справ. При побудові всеосяжної концепції судового захисту прав споживачів необхідно враховувати не лише національний механізм, але й міжнародні судові інституції. Зокрема, у роботі вказується на практику Суду ЄС щодо розгляду колективних позовів по захисту прав споживачів товарів та послуг, при цьому на знайшло належного відображення питання значення прецедентної практики Європейського суду з прав людини для захисту прав споживачів в Україні.

6. Авторка при обґрунтуванні актуальності теми акцентує увагу на посиленні значення захисту прав споживачів у несприятливих для розвитку ринку послуг, спричинених пандемією. До найбільш уразливих сфер надання послуг слід віднести житлово-комунальну, фінансову, культурну, а також туристичну галузь та авіаперевезення та ін. У змісті дисертації не знайшло відображення думка дисертантки щодо того, які держава має здійснити заходи з гарантування прав споживачів та введення додаткових заходів їх захисту?

Разом з тим, деякі з висловлених зауважень є дискусійними та не зменшують значущості концептуальних положень дисертації І. М. Станкової і не впливають на її загальну позитивну оцінку, а є поштовхом для подальших досліджень в цьому напрямку.

Висновок щодо відповідності дисертації встановленим вимогам. Дисертаційне дослідження І. М. Станкової «Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг» є самостійним і завершеним науковим дослідженням, в якому вирішено важливе наукове завдання – здійснено комплексний аналіз проблем цивільно-правового регулювання надання послуг та запропоновано рекомендації по вдосконалення чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів при їх наданні.

На основі викладеного, вважаю, що дисертація Станкової Ірини Михайлівни відповідає вимогам, викладеним у п. 9, 11-14 Порядку присудження наукових степенів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 567 із змінами, що пред'являються до дисертацій, які подаються на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук, а її автор заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право.

Офіційний опонент

Доктор юридичних наук, професор,
Заслужений юрист України,
завідувача кафедрою цивільного
та господарського права та процесу
Міжнародного гуманітарного університету



[Handwritten signature]

Кізлова О. С.



Згідно засвідую

