



МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ,
ТОРГІВЛІ ТА СІЛЬСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

Ukraine
NOW ^{ua}

МЕМОРАНДУМ

Огляд найкращих практик
розбудови онлайн платформи
для вирішення споживчих спорів,
що виникають з електронної комерції

Березень 2021 р.



TRADE
SUPPORT
TEAM



1. ВСТУП ТА МЕТА	4
2. ФАКТИ	4
3. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ	5
4. ПИТАННЯ, ЩО ДОСЛІДЖУЮТЬСЯ	7
5. ОГЛЯД ІСНУЮЧИХ ПІДХОДІВ ДО ІНФРАСТРУКТУРИ ІЗ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ, ЯКІ ВИНИКАЮТЬ ІЗ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ	7
V.1. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR В ЄС	8
V.2. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR В НІМЕЧЧИНІ	14
V.3. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR У СПОЛУЧЕНОМУ КОРОЛІВСТВІ	18
V.4. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR В ПОЛЬЦІ	21
V.5. ОГЛЯД ПОДАЛЬШИХ ЗАХОДІВ, ЯКІ МОЖЕ ВЖИТИ УКРАЇНА ДЛЯ РОЗБУДОВИ ІНФРАСТРУКТУРИ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ, ЯКІ ВИПЛИВАЮТЬ ІЗ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ	23
6. ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА	26
7. ДОДАТКИ	27
№1 - ОСНОВНІ ДАНІ ПРО КОМПАНІЇ ADR В НІМЕЧЧИНІ	27
№2 - ОСНОВНІ ДАНІ ПРО КОМПАНІЇ ADR В СПОЛУЧЕНОМУ КОРОЛІВСТВІ	54
№3 - ОСНОВНІ ДАНІ ПРО КОМПАНІЇ ADR В ПОЛЬЦІ	111

Цей меморандум присвячено огляду інфраструктури альтернативного вирішення споживчих спорів, які виникли з електронних транзакцій. Для огляду обрано інфраструктуру ЄС із фокусом на огляд національної специфіки в Німеччині, Польщі та Сполученому Королівстві. ЄС взято за модель, виходячи із:

1. факту функціонування розбудованої інфраструктури альтернативного вирішення споживчих спорів, які виникли із електронної комерції;
2. наявності та стану розвитку відповідних національних інфраструктур та законодавства;
3. загальної динаміки успішної правозастосовної діяльності та/або авторитетності інституцій тощо.

Не дивлячись на Brexit, досвід Сполученого Королівства вартий уваги, оскільки відповідна система альтернативного вирішення споживчих спорів онлайн була сформована та запроваджена до Brexit та встигла пропрацювати декілька років, що дозволить проаналізувати динаміку та нюанси впровадженої системи.

Даний документ має на меті отримати уявлення про існуючі практики розбудови онлайн механізмів вирішення споживчих спорів, що впливають із електронної комерції, з метою пошуку підходів до гармонізації національного законодавства та системи захисту прав споживачів із EU acquis на виконання зобов'язань, які взяла на себе Україна за Угодою про асоціацію між ЄС та Україною.

Наразі інфраструктура електронної комерції в Україні перебуває в стані становлення. Кількість маркетплейсів в Україні все ще є недостатньою та охоплює не всі сфери, які становлять значний інтерес з точки зору споживачів. На сьогоднішній день відповідна ринкова ніша представлена кількома великими маркетплейсами у декількох товарних сегментах. Характерно, що є ринкові сегменти, в яких деякі з існуючих маркетплейсів входять до однієї групи суб'єктів господарювання, що не дає стверджувати про наявність ефективної конкуренції на національному ринку маркетплейсів. Та й загалом ринок поки що не є насиченим. Така ситуація обумовлена декількома факторами, серед яких можна назвати:

- несформованість інфраструктури електронної комерції (покриття широкосмуговою мережею Інтернет; незначна кількість маркетплейсів; законодавство, яке все ще перебуває в стані становлення),
- недостатня обізнаність споживачів щодо можливостей та переваг електронної комерції,
- несформована система вирішення спорів за онлайн транзакціями (не встановлені чіткі правила щодо інформації про торговця, розмежування відповідальності торговців, споживачів та маркетплейсів),
- недостатньо розвинена мережа об'єднань із захисту прав споживачів та, загалом,
- недостатньо активна позиція існуючих об'єднань тощо.

Значну роль для осучаснення системи вирішення споживчих спорів, зокрема тих, що впливають з електронної комерції, може відігравати:

- просвітницька діяльність, яка полягає в узагальненні та оприлюдненні практики із вирішення споживчих спорів (принаймні, щорічно);
- збір, обробка та практичне застосування статистики у сфері захисту прав споживачів (кількість спорів, види спорів, види процедур, у рамках яких розглядаються споживчі спори, розподіл кількості спорів за видами товарів/послуг, розподіл результатів розгляду за споживачами та продавцями тощо);
- моніторинг відповідного законодавства та внесення необхідних змін, а також розроблення та імплементація продуманих і сталих рішень з цього питання;

- розвиток спроможностей об'єднань у сфері захисту прав споживачів державних інституцій у відповідній сфері задля підвищення довіри до них у середньо- та довгостроковій перспективі, а також для прогнозування успішності та ефективності нових систем та механізмів альтернативного вирішення споживчих спорів відповідно до їх мети.

Очікується, що запровадження системи альтернативного вирішення споживчих спорів (alternative dispute resolution – надалі «ADR»¹), включно з механізмами, процедурами та інструментами розгляду спорів, зокрема онлайн платформою вирішення спорів (online dispute resolution – надалі «ODR»²), що виникають з електронної комерції сприятиме зближенню українського законодавства та EU *acquis* з питань електронної комерції, а також значним чином підвищить ефективність судових та позасудових механізмів вирішення споживчих спорів.

3 ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

Даний меморандум виходить з того, що посилення прав споживачів в електронній комерції передбачає розбудову відповідної інфраструктури альтернативного вирішення спорів онлайн за аналогією з відповідною європейською моделлю. Системний висновок наводиться у цьому меморандумі нижче.

Даний меморандум не аналізує альтернативні варіанти концепцій (окрім ODR/ADR⁴) перебудови існуючої системи захисту прав споживачів, оскільки вони знаходяться поза його фокусом. При цьому, стейкхолдери можуть виступати з ініціативою щодо розробки та впровадження таких інших альтернативних рішень щодо альтернативного вирішення споживчих спорів, які виникають з електронної комерції, оскільки такі рішення можуть мати значний практичний вплив на підвищення ефективності захисту прав споживачів. У разі пошуку альтернативних рішень до ODR/ADR, слід пам'ятати, що такі рішення повинні оцінюватися та аналізуватися окремо за всією сукупністю факторів, які закладатимуться до відповідної концепції (тобто мети, учасників, законодавчої рамки, зацікавлених осіб, механізмів реалізації/моніторингу та вимірювання ефективності, очікуваних результатів, супутніх заходів).

¹ Тут і далі визначення понять, що наводяться в дужках, використовуються виключно для цілей даного документа. Система ADR – сукупність кваліфікованих організацій/компаній, які здійснюють альтернативне вирішення спорів за встановленими певною юрисдикцією правилами. Компанія ADR – будь-яка особа, яка належно створена (фізичною або юридичною особою/об'єднанням) та функціонує; пропонує послуги із вирішення спорів між споживачем і торговцем за процедурою альтернативного вирішення спорів (позасудова процедура); включена до реєстру компаній ABC у встановленому порядку та відповідає низці критеріїв, визначених національним законодавством відповідної держави-члена ЄС із урахуванням вимог Директиви 2013/11/EU Європейського Парламенту і Ради від 21 травня 2013 року «Про альтернативне вирішення спорів у споживчих спорах і внесення змін та доповнень до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС».

² ODR є інтерактивною веб-сторінкою (платформою) та єдиним контактним центром для споживачів та/або продавців, які бажають застосувати позасудову процедуру розгляду спорів, що виникли внаслідок онлайн транзакцій (національних та транскордонних). ODR платформа засновується на базі вже існуючої системи ADR, діє відповідно до законодавства країн-членів ЄС та відповідає критеріям Директиви 2013/11/EU Європейського Парламенту і Ради від 21 травня 2013 року «Про альтернативне вирішення спорів у споживчих спорах і внесення змін та доповнень до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС».

³ Разом надалі ADR, ODR (як інструмент та технічне рішення), законодавство, що регулює альтернативне вирішення спорів, що виникають з електронної комерції, відповідні процедури, комунікації через онлайн платформу та процедури вирішення спорів тощо – «інфраструктура ODR/ADR».

⁴ Посилання на ODR/ADR чи систему ODR/ADR означає посилання на відповідну альтернативну систему розгляду споживчих спорів онлайн, яка побудована на виконання (1) Директиви 2013/11/EU Європейського ▶▶▶



Даний меморандум є одним із елементів пошуку рішення та розроблення концепції інфраструктури ODR/ADR в Україні. Очікується, що в основу ідеології такої концепції будуть покладені чіткі, практичні та вимірювальні результати, які досягатимуться завдяки запровадженню такої концепції. Вбачається, що принциповими результатами повинні стати:

- посилення захисту прав споживачів шляхом розширення інструментарію для ефективного захисту прав;
- розбудова системи альтернативного вирішення спорів (може стати частиною або основою загальної системи альтернативного вирішення спорів в Україні);
- розвантаження судів за видами спорів та/або вартістю позовних вимог;
- розвиток спроможностей державних органів, які займаються питаннями захисту прав споживачів;
- розвиток сегменту маркетплейсів та ринку електронної комерції загалом;
- розвиток саморегульованих організацій із захисту прав споживачів та сприяння їх ефективній діяльності;
- гармонізація українського законодавства із практиками провідних юрисдикцій.

При ознайомленні з меморандумом, слід мати на увазі, що загальноєвропейська система ODR/ADR⁵ базується на національних традиціях і інфраструктурі держав-членів. Адже, до моменту прийняття відповідного законодавства на рівні ЄС, майже у всіх державах-членах вже існувала власна національна система альтернативного вирішення споживчих спорів, в тому числі тих, що впливають із електронної торгівлі. Створення ODR платформи є логічним наступним кроком на шляху трансформації системи захисту прав споживачів у епоху цифровізації, а не окремим процесом. Отже, більшість компаній ADR в ЄЗ (новостворених та тих, що існували до прийняття законодавства про ODR/ADR) розглядають як традиційні споживчі спори, так і споживчі спори, які виникають з електронної комерції, а не продукують компанії, які окремо та виключно розглядають в форматі онлайн споживчі спори, пов'язані із електронною комерцією.

У меморандумі не аналізується специфіка існуючих форм альтернативного вирішення споживчих спорів – медіації, примирення, омбудсмена, арбітражу, органу з розгляду скарг, оскільки законодавство ЄС не втручається в національні правові традиції, а лише окреслює принципи, на яких будується та функціонує загальноєвропейська система ODR/ADR.

►►► Парламенту і Ради від 21 травня 2013 року «Про альтернативне вирішення спорів у споживчих спорах і внесення змін та доповнень до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС»; та (2) Регламенту (ЄУ) № 524/2013 Європейського Парламенту і Ради «Про онлайн вирішення споживчих спорів і внесення змін і доповнень до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС». Тут треба зауважити, що сама по собі ODR має на меті створити онлайн середовище для простого, швидкого, ефективного та економічного позасудового вирішення спорів, що виникають із електронної комерції. В такій якості функції ODR платформи не розповсюджуються, власне, на розгляд спорів. Безпосередньо розгляд спорів здійснюється компаніями ADR у відповідній юрисдикції. Зважаючи на взаємопов'язаність ODR платформи та системи ADR в частині онлайн розгляду споживчих спорів, що виникають з електронної комерції, для цілей цього документа вважаємо за доцільне вживати поняття «система ODR/ ADR» або «ODR/ADR» для позначення конкретного явища, яке відповідає сукупності критеріїв: (1) споживчі спори; (2) спори, що виникають з електронної комерції; (3) споживач бажає вирішити спір у позасудовому порядку, насамперед через компанію ADR; (4) процедура розгляду спору відбувається онлайн (тобто порушення справи, комунікація та маршрутизація відбуваються онлайн через ODR платформу), а сама процедура розгляду залежить від виду процедур, які пропонує конкретна обрана компанія ADR, тобто медіація, арбітраж, примирення тощо.

⁵ Сукупність всіх національних систем ADR, які належним чином здійснюють свою діяльність за національним законодавством держав-членів ЄС, та зареєстровані на [ODR](#) платформі на офіційній веб-сторінці ЄС і, відповідно, можуть використовуватися у процедурах альтернативного розгляду споживчих спорів, що виникають з електронної комерції, онлайн. Більш детально просимо див. посилання 4 вище. Національні системи ADR обмежені юрисдикцією відповідної держави-члена ЄС.



Даний меморандум розглядає декілька конкретно визначених аспектів у рамках огляду практик використання вже існуючої інфраструктури із альтернативного вирішення споживчих спорів, що виникають із електронної комерції. Враховуючи мету цього документа, він висвітлює стислий огляд моделі альтернативного вирішення спорів, достатній для розуміння концепції та підходів до розбудови інфраструктури ODR/ADR з урахуванням національних традицій певної держави. Отже, елементами огляду є:

- **Законодавча рамка.** Проаналізовано основні аспекти законодавства ЄС з точки зору механіки та архітектури відповідної системи. З точки зору національного законодавства наведені приклади основних законодавчих актів, якими впроваджено європейський пакет законодавства; звернено увагу на специфічні аспекти імплементації, які потенційно можуть становити інтерес для імплементації в Україні. Де це потрібно і для розуміння логіки розбудови тієї чи іншої моделі інфраструктури ODR/ADR, робляться посилання на European Consumer Centres Network та/або її національні контактні центри.
- **Компанії з альтернативного вирішення спорів (надалі – «компанії ADR»).** В якості окремих додатків до цього меморандуму винесено загальні відомості про компанії ADR, які здійснюють розгляд споживчих спорів, що виникають з електронної комерції. Ці дані цікаві для розуміння виду компаній ADR, місця у системі вирішення спорів, типу процедури розгляду спорів, фінансових аспектів процедури тощо.
- **Електронна платформа з вирішення спорів (надалі – «ODR»).** З даного питання в меморандумі наводяться основні відомості щодо адміністрування, адреси розміщення, інтерфейсу та обсягу даних, які розміщуються на відповідній платформі ODR.
- **Статистика.** За наявними в публічному доступі даними наводяться відомості, які допомагають скласти уявлення про показники альтернативного розгляду спорів через ODR платформу в обраних юрисдикціях, дані по споживчих спорах онлайн (види, товарні ринки тощо).
- **Приклади успішних ADR. Адвокація та промоція.** Зазначається про потреби держав щодо підвищення обізнаності про ODR/ADR та заохочення до використання такого механізму для вирішення споживчих спорів, що впливають з електронної комерції.
- **Коментарі** про стан справ з електронної комерції в Україні та висновки за здійсненим оглядом.

ОГЛЯД ІСНУЮЧИХ ПІДХОДІВ ДО ІНФРАСТРУКТУРИ ІЗ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ, ЯКІ ВИНΙΚАЮТЬ ІЗ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

У Європейському Союзі (надалі – «ЄС») існує потужна мережа European Consumer Centres Network (надалі – «ECC Network»), яка є результатом колаборації національних та загальноєвропейських інституцій. ECC Network заснована Європейською Комісією у 2005 році. На сьогоднішній день, ECC Network складається з 30 національних центрів – по одному в кожній державі-члені, Ісландії, Норвегії та у Сполученому Королівстві (у зв'язку із Brexit, очевидно, відбудуться зміни, але для цілей даного меморандуму вони не є визначальними). На національному рівні національні контактні центри ECC Network представлені або органами захисту прав споживачів, або відповідними асоціаціями/об'єднаннями. Основна задача ECC Network – надавати підтримку споживачам при придбанні товарів чи послуг в інших країнах ЄС, що включає в себе інформування про права споживачів, надання консультацій щодо можливих способів захисту та подання скарг, співробітництво з органами та організаціями, які формують політику в сфері захисту прав споживачів.

З точки зору споживчих спорів, в тому числі тих, які виникають із електронної комерції, ECC Network наразі надає дані за 2019 рік. ECC Network розглянуто історичну річну кількість формальних звернень споживачів – більше 120 тисяч. Кількість формальних скарг про захист прав споживачів сягнула понад 67 тисяч. З них 72% скарг стосувалися товарів та послуг, придбаних онлайн. Понад 32% від загальної кількості поданих скарг стосувалися транспорту (18,7% – повітряного транспорту, а 4,9% – оренди автомобілів). У багатьох

нескладних справах (близько 85%), роль національних центрів полягала у наданні споживачам інформації про їхні права, обов'язки продавця та способи вирішення спірних питань. Такої інформації було достатньо, щоб споживачі могли самостійно звернутися до продавців (15% справ). У середньому, строк надання консультації становив 10 днів.

Крім описаних простих випадків, ECC Network розглядала і складні звернення (приміром такі, що потребували залучення більше одного національного центру). Практично половина (52%) всіх складних справ вирішено мировою угодою, а решту – спрямовано до компанії ADR або до суду (48%). Строк розгляду складної справи, в якій ECC Network контактує з продавцем, становить близько 120 днів. Деякі справи було закрито без досягнення конкретного рішення через незгоду споживача із запропонованим рішенням або внаслідок того, що скаргу визнано безпідставною. Веб-сторінка ECC Network містить посилання на офіційну веб-сторінку загальноєвропейської ODR платформи.

У цьому контексті, ECC Network є складовою частиною розгалуженої системи та інфраструктури із захисту прав споживачів у різноманітних спорах, в тому числі транскордонних та/або тих, що впливають із електронної комерції. Крім того, на офіційній веб-сторінці ECC Network, так само, як і веб-сторінках національних контактних центрів мережі надається важлива інформація для споживачів, зокрема дані про ODR/ADR, та збирається статистика. Відтак, посилання на ECC Network і національні контактні центри у цьому меморандумі мають на меті показати більш широкую картину інфраструктури, в рамках якої діє ODR/ADR.

V.1. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR В ЄС

Законодавча рамка ЄС з питань інфраструктури ODR/ADR представлена двома основними документами: (1) Директивою 2013/11/EU Європейського Парламенту і Ради від 21 травня 2013 року «Про альтернативне вирішення спорів у споживчих спорах і внесення змін та доповнень до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ ЄС» (надалі – «Директива»); та (2) Регламенту (ЄУ) № 524/2013 Європейського Парламенту і Ради «Про онлайн вирішення споживчих спорів і внесення змін і доповнень до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ ЄС» (надалі – «Регламент ODR»). Огляд зазначених актів законодавства ЄС зроблено у [Меморандумі щодо альтернативного способу вирішення споживчих спорів, що виникають в сфері електронної комерції](#).

Директива та Регламент імплементовані кожною із держав-членів ЄС з урахуванням особливостей національного законодавства. Деякі специфічні аспекти зазначаються у цьому загальному огляді європейської моделі інфраструктури ODR/ADR. Більш детальні відомості, необхідні для розуміння концепції розбудови відповідної інфраструктури на національному рівні в обраних юрисдикціях, наводяться в окремих розділах цього меморандуму нижче.

Регламент ODR є законодавчою рамкою для розбудови інфраструктури кваліфікованих (сертифікованих) компаній ADR та регулює подання споживачами звернень та скарг, що виникли у зв'язку з онлайн транзакціями. Відповідно до Регламенту ODR, засновує та обслуговує ODR платформу Європейська Комісія. ODR платформа є багатомовним інструментом, завдяки якому споживачі мають можливість подавати скарги (національні та транскордонні) до продавців щодо покупок, здійснених онлайн. ODR платформа містить інформацію про кваліфіковані компанії ADR та/або компанії ADR, які є компетентними розглядати справу, та передає спір компанії ADR, про яку домовилися сторони у справі. Компанія ADR може використовувати інструмент управління справами, розміщений на платформі, та розглядати справу заходами платформи онлайн.

Якщо сторони не узгоджують компанію ADR протягом 30 днів з дня подання скарги, ODR платформа автоматично закриває справу. Автоматичне закриття справи не позбавляє споживача права подати скаргу в іншому порядку (поза ODR платформою). ODR платформа надає користувачам допомогу щодо її використання, дані про компанії ADR, права споживачів та інші правові засоби захисту прав.

Кожна держава-член призначає контактний центр ODR, який складається, щонайменше з двох консультантів. Національні контактні центри ODR співпрацюють між собою в рамках мережі, яка управляється Європейською Комісією. Онлайн продавці та онлайн маркетплейси повинні вказувати на своїх веб-сторінках



електронні посиланням на ODR платформу. Онлайн продавці також повинні вказувати свої електронні адреси.

Регламент ODR також застосовується до спорів, порушених продавцями проти споживачів, якщо відповідна держава-член, де проживає споживач (звичайне місце проживання) дозволяє розглядати такий тип спорів через компанії ADR.

Для успішного подання скарги через європейську ODR платформу, споживачу потрібно зазначити електронну адресу продавця. Споживач обирає онлайн продавця, проти якого подається скарга, із переліку онлайн продавців, які вже зареєстровані на платформі.

Більшість країн-членів ЄС в рамках імплементації Директиви та Регламенту ODR обрали систему відкритого списку компаній ADR, тобто систему, за якою органи вирішення спорів (в широкому розумінні), які звертаються по сертифікацію в якості компанії ADR, отримують відповідний сертифікат, якщо вони відповідають кваліфікаційним критеріям Директиви у редакції, яка була транспонована до національного законодавства відповідної держави-члена. Невелика кількість країн (приміром, Австрія) обрали підхід закритого списку компаній ADR. За таким підходом країна при імплементації Директиви і Регламенту ODR законодавчо затвердила перелік конкретних компаній ADR. У деяких країнах-членах законодавчо закріплена вимога про те, що певні державні інституції, які займаються вирішенням спорів, повинні отримати сертифікат ADR і здійснювати відповідні функції.

Більшість країн-членів ЄС визнають всі типи процедур ADR, передбачені Директивою. Однак, певні країни виключили такі види процедур, як споживчий арбітраж (Німеччина). Незначного поширення набула практика визнання комерційних посередників в якості компаній ADR (Франція, Іспанія).

Директива та Регламент ODR встановлюють орієнтовний перелік вимог, яким повинні відповідати особи, що входять до складу ADR та вирішують споживчі спори у процедурах ADR. У свою чергу, деякі держави-члени встановили більш суворі критерії до фізичних осіб, які відповідають за процедури ADR у відповідних компаніях на національному рівні (до прикладу, Польща, Німеччина).

Підходи до стягнення плати за розгляд споживчих спорів у порядку альтернативних процедур вирішення спорів також розділилися. Низка країн законодавчо закріпила, що звернення споживачів повинні розглядатися без стягнення плати. Натомість деякі країни передбачили певну плату (часто символічну).

Загалом, компанії ADR діють за галузевим принципом (тобто ADR з вирішення спорів у секторі туризму, спорів, пов'язаних з наданням послуг авіакомпаній тощо). Крім того, у більшості країн-членів ЄС існує принаймні одна компанія ADR, яка розглядає споживчі спори, не охоплені іншими галузевими ADR. Також, варіюються підходи щодо кількості компаній ADR, їхньої форми (приватні, державні тощо), фінансової моделі (неприбуткові організації, компанії, які генерують прибуток тощо).

Більшість держав-членів призначили 1 державний компетентний орган у відповідній сфері. Однак, деякі країни (Німеччина, Сполучене Королівство) призначили більше одного компетентного органу. Загалом, на відповідну роль державами-членами призначено національний орган, відповідальний за політику у сфері захисту прав споживачів або секторального регулятора. Процедура сертифікації та моніторингу залежить від законодавства відповідної країни. У більшості країн процедура сертифікації має форму подання неформальної заяви про включення до реєстру компаній ADR. Моніторинг діяльності компаній ADR здійснюється у формі подання останніми щорічних звітів та інформації, отриманої від скажників. Однак, в деяких державах відповідальні органи обмінюються інформацією з компаніями ADR та/або здійснюють аудит таких компаній. У країнах, де існує більше одного компетентного органу, координація і співробітництво між такими органами відбувається по-різному.

Загалом, розгляд скарги в порядку ADR триває до 90 днів. Зі складних питань, за рішенням компанії ADR, такий термін може бути подовжено на строк, передбачений національним імплементаційним законодавством держави-члена для таких випадків.

Існуючі органи (у широкому розумінні) із вирішення спорів, які здійснювали функції із альтернативного вирішення спорів до впровадження системи ODR/ADR, які переглянули засади своєї діяльності та внесли відповідні зміни до процедур розгляду справ та документів, отримали право бути зареєстрованими



в якості компаній ADR у для цілей системи ODR/ADR. Загалом, прозорість діяльності компаній ADR значно зросла внаслідок імплементації пакета законодавства про ODR/ADR (Директиви та Регламенту ODR як зазначено вище): компанії публікують регулярні звіти, а компетентні органи регулярно звітують про результати моніторингу; скоротився строк розгляду споживчих спорів в альтернативних процедурах; ADR компанії загалом більше піклуються про професійний розвиток спеціалістів, які в них працюють та безпосередньо опікуються розглядом справ; запуск системи ODR/ADR на національному рівні держав-членів ЄС сприяло підвищенню якості надання послуг із альтернативного вирішення споживчих спорів (споживачі є більш задоволеними послугами ADR компаній). Національні уряди стимулюють компанії ADR переглядати та вдосконалювати свої процедури, результатом чого є розбудова якісної інфраструктури ODR/ADR. Такі стимули різняться залежно від держави, але загалом, стосуються забезпечення прозорих умов діяльності, надання інституційної підтримки (зокрема, шляхом здійснення регулярних заходів з промоції та адвокації ODR/ADR), заохочення саморегуляції відповідних компаній та організацій із захисту прав споживачів тощо.

Загалом, процедури ADR, зокрема у споживчих спорах, що впливають із онлайн транзакцій, все ще недостатньо використовуються:

A. Через недостатнє знання про наявність та діяльність компаній ADR та усталені погляди на компанії ADR.

Хоча рівень обізнаності щодо діяльності та переваг розгляду споживчих спорів компаніями ADR постійно зростає серед споживачів та продавців, він все ще залишається недостатнім в певних регіонах/секторах. Загалом, обізнаність про ADR серед малого і середнього бізнесу є меншою порівняно із крупними продавцями (рїтейлерами). Часто споживачі плутають компанії ADR з власною службою розгляду звернень продавця та/або вважають їх заангажованими на користь продавця, особливо, якщо ADR пов'язана із об'єднанням, членом якого є продавець. З іншого боку, продавці вважають, що ADR більше схильні приймати рішення на користь споживачів. У межах ЄС ситуація ускладнюється ще й тією різноманітністю, яка спостерігається у національних системах і практиках ADR. Приміром, споживачі Німеччини схильні до більш формальних процедур, які мають належне законодавче регулювання. А от споживачі Сполученого Королівства більш цінують можливість бути вислуханими, вирішити справу найменшими зусиллями та мати можливість убезпечити інших від тих самих проблем. Також, погляди на ADR різняться залежно від того, чи є ADR публічною чи приватною компанією.

Таким чином, досі існує потреба у здійсненні ефективної просвітницької та промоційної діяльності на національному та регіональному рівнях для підвищення обізнаності про можливості та переваги системи ODR/ADR.

B. Складність користування/розуміння національної системи ADR.

Різниця у національних системах призводить до того, що споживачам та продавцям складно ними користуватися. Загалом, оцінка складності пропорційна кількості сертифікованих компаній ADR у країні – чим більше таких компаній, тим складніше споживачам у ній розібратися, особливо якщо у певному секторі, існує більше, ніж одна компанія ADR. Окремі складності виникають, якщо ADR розглядають лише певні вузькі аспекти в рамках певної сфери, що призводить до того, що споживачі повинні звертатися до більш, ніж однієї ADR з одного і того ж спору (приміром, стягнення законодавчо встановленої компенсації за затримку рейсу, яке розглядається секторальною компанією ADR; а от питання компенсації за повний пакет (подорож, проживання тощо) – вирішується крос-секторальною компанією ADR.

Очевидно, що така ситуація потребує змін, а пандемія лише прискорить цей процес.

C. Особливості участі продавців у процедурах ADR.

У деяких секторах певні країни-члени встановили обов'язковість участі продавців у ADR на законодавчому рівні (стаття 26(3) Директиви (ЄС) 2019/944 Європейського парламенту та Ради від 5 червня 2019 року



про загальні правила для внутрішнього ринку електричної енергії та про внесення змін та доповнень до Директиви 2012/27/ЄС щодо спорів між домогосподарствами та підприємствами з постачання електричної енергії).

Участь продавців в компаніях/об'єднаннях ADR поступово зростає протягом останніх років, однак лише 1 з 3 продавців погоджується брати участь в ADR, що є недостатнім навіть при наявності у продавця власної служби, яка опікується розглядом скарг споживачів у двосторонньому порядку. Моделі участі продавця в інфраструктурі ADR різняться в державах-членах:

1. законодавчо встановлена обов'язковість участі в ADR для продавців;
2. обов'язковість участі в ADR для продавців не встановлена законодавчо, однак продавці все одно повинні брати участь в ADR процедурах;
3. обов'язковість не встановлена, однак передбачені стимули за участь;
4. зазначене питання не врегульоване.

За інформацією, наданою у звіті Європейської Комісії, поданому Європейському Парламенту, Раді та Європейському Економічному та Соціальному Комітетові щодо застосування Директиви і Регламенту 2019 року (надалі – «Звіт»), приміром, у Нідерландах діє Consumer Dispute Board Foundation, при якій є одна загальна і більше 50 секторальних компаній із вирішення спорів. Правила процедури, стандартні умови споживчих договорів погоджуються бізнес асоціаціями та об'єднаннями споживачів. Продавці, які є учасниками таких асоціацій, зобов'язані брати участь в процедурах ADR за фактом членства, а також виконувати рішення відповідних компаній ADR, які приймають рішення у споживчих спорах відповідно до правил, встановлених такою бізнес асоціацією. Більш того, діє схема гарантування виконання рішень – якщо продавець рішенням зобов'язується виплатити відповідну суму, але не робить цього, стягнення звертається на асоціацію, членом якої він є.

Однак, ситуація все ще потребує змістовної роботи з метою підвищення ефективності функціонування національних систем ODR/ADR. Враховуючи це, на загальноєвропейському та національному рівнях існує розуміння у необхідності виправлення ситуації та підвищення обізнаності про ODR/ADR. Зусилля, спрямовані на вирішення даної задачі включають: промо-кампанії на національному, регіональному, місцевому рівнях; адвокацію альтернативного вирішення споживчих спорів зокрема тих, що впливають із покупок онлайн; окремо, Комісія сприяє обміну інформацією між усіма зацікавленими особами інфраструктури ODR/ADR, а саме – між споживачами, державними органами, продавцями, науковцями, суддями тощо; регулярно проводяться конференції, обговорення, тренінги для малих та середніх підприємств (МСП), відбувається обмін кращими практиками тощо.

D. Архітектура системи ODR/ADR

Європейська ODR платформа створювалася групою експертів з ODR, які були делеговані державами-членами. Запуск ODR платформи відбувся після проведення трьох раундів ґрунтовних тестів. Порядок роботи платформи описано у Регламенті ODR. Комісія запропонувала різні інтерфейси відповідно до встановлених юридичних специфікацій.

Німеччина, Польща та деякі інші країни повідомили, що національне законодавство цих країн дозволяє подання скарг від бізнесу до споживача в порядку альтернативного розгляду споживчих спорів компаніями ADR. Відтак, відповідно до Регламенту ODR європейська ODR платформа може використовуватися для подання скарг від продавця до споживача при умові, що відповідний споживач має постійне місце проживання у країні, яка передбачає відповідне регулювання і процедуру.

Наразі, на платформі зареєстровано більше 450 компаній ADR з країн-членів ЄС, Ісландії, Норвегії та Сполученого Королівства. Відповідно до даних Комісії, у 2019 році ODR платформу відвідали більше 2,8 млн відвідувачів (близько 80% припадало на споживачів; близько 10% на продавців; 1% на компанії ADR та 1% на контактні центри ODR) – більше 200 тис. відвідувачів щомісяця. Близько 50% спорів є місцевими, інша половина – транскордонними. Більшість скарг припадає на діяльність щодо: послуг авіаліній (близько 15%), продавців одягу та взуття (трохи більше 10%), сфери інформаційних та комунікаційних технологій (трохи більше 6%), послуг готелів та інших послуг розміщення (5,8%), електронних товарів



(трохи більше 4%). Близько чверті порушених справ стосувалися доставки товару/послуг; ще 15% – невідповідності замовленого товару доставленому; дефектів, виявлених у доставлених товарах – 12%.

Близько 83% справ за скаргами, поданими через ODR платформу, були автоматично закриті після спливу 30 днів через те, що продавець не висловив своєї згоди щодо участі в процедурі. 11% скарг було відхилено продавцями; ще 4% – відкриті однією із сторін спору. Лише у 2% випадків сторони домовлялися про компанію ADR, відтак ODR платформа могла передати спір до відповідної компанії ADR. 20% споживачів, які подали формальну скаргу або вступили у прямі перемовини із продавцем, зазначили, що їхня справа була вирішена через ODR платформу або іншим чином; ще 18% підтвердили, що продовжували переговори з продавцем. Майже у 42% спорів, поданих через ODR платформу, сторони досягали порозуміння у двосторонньому порядку.

Офіційна веб-сторінка загальноєвропейської ODR платформи знаходиться за адресою: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>. Інтерфейс сторінки є простим і інтуїтивно зрозумілим. У цілому, відомості на ODR платформі розділено на три великі категорії: (I) інформація для споживачів; (II) інформація для продавців; та (III) інформація про саму ODR платформу.

(I) У розділі, присвяченому споживачам, міститься така інформація:

- відомості про права споживачів за категоріями (очевидно, виділеними за принципом найбільшої кількості спорів/скарг у відповідній категорії). Серед категорій – послуги авіаперевезень; питання, пов'язані із доставкою; гарантії і повернення; туристичні послуги; недобросовісна поведінка; ціни та платежі.
- перелік інструментів з вирішення спорів. Такими інструментами є:
 1. власне, ODR платформа як безкоштовний веб-інструмент, який можна використовувати для комунікації із продавцем в разі виникнення проблем у зв'язку з покупкою онлайн або для того, щоб обрати компанію ADR. Для подання заяви необхідно зареєструватися на ODR платформі, заповнити скаргу в електронній формі та прикріпити до неї підтверджувальні документи. ODR як інструмент пропонує декілька можливих варіантів процесування звернення споживача, а саме: (а) інструмент самостійного оцінювання перспектив розгляду спору. Даний інструмент допомагає споживачу оцінити, який засіб захисту може бути найбільш дієвим у конкретній справі – подання формальної скарги, двостороння комунікація із продавцем або пряме звернення до компанії ADR. (б) Крім того, ODR платформа пропонує споживачам можливість надати неофіційну копію скарги продавцю та вступити з ним в переговори щодо скарги до моменту порушення формальної процедури розгляду. За повідомленнями ODR платформи, після запровадження інструменту самостійного оцінювання, кількість проходження такої процедури споживачами сягнула майже 20 тис. щомісяця. Завдяки цьому інструменту, кількість формальних скарг помітно скоротилася, оскільки споживачі доходили висновку, що саме такий розвиток подій був менш ефективним у конкретному випадку. (в) Власне, інструмент подання офіційної скарги.
 2. ECC Network, яка надає консультації та допомогу у транскордонних споживчих спорах;
 3. національні органи захисту прав споживачів;
 4. мережа FIN-NET, яка надає консультації та допомогу у вирішенні спорів проти постачальників фінансових послуг в інших країнах ЄС (не національні спори);
 5. онлайн-інструмент із відомостями про сертифіковані компанії ADR;
 6. інструмент пошуку юридичного консультанта;
 7. інструмент розгляду незначних (за вартістю) справ. Така процедура застосовується для отримання компенсації у справах проти особи, організації або бізнесу, які знаходяться в іншій країні ЄС, якщо розмір вимоги не перевищує 5 тис. євро (процедура не надається резидентам Данії). Така процедура не застосовується до правовідносин, що стосуються податків, зборів та адміністративних платежів, спорів, що впливають із сімейних правовідносин, соціальних або трудових відносин або спорів пов'язаних із зобов'язаннями держави. Розгляд скарги за такою процедурою відбувається, здебільшого, у письмовій формі. Для цього заповнюється установа форма (в електронному вигляді; на неї є гіперпосилання) та додаються підтверджувальні документи. Після оформлення пакету документів, вони направляються до будь-якого компетентного суду в ЄС. Консультацію щодо компетентного суду, способу виконання та справляння плати



за розгляд також можна отримати засобами ODR платформи. Також існує процедура European Payment Order, яка може використовуватися у випадках, коли йдеться про неоскаржувану платіжну вимогу. Процедура є повністю письмовою. Для подачі заяви, заповнюється електронна форма, до якої додаються підтверджувальні документи. Весь пакет надсилається компетентному суду. Якщо суд встановить прийнятність скарги, то випишує European Payment Order протягом 30 днів з моменту подання заяви. Консультації та відповідне законодавство з обох процедур можна знайти за гіперпосиланнями, розміщеними на платформі.

- Посилання на документи, в яких міститься більш детальна інформація зазначена вище.

(II) У розділі, присвяченому продавцям, міститься така інформація:

- (а) загальні відомості про переваги та можливості ODR платформи для продавця;
- (б) пояснення процедури та наслідків повідомлення ODR платформи про звернення споживача, а також керівництво із подання скарги продавцем проти споживача.

(III) У розділі, присвяченому ODR платформі, міститься загальна інформація про ODR платформу, її принципи роботи і можливості, а також містяться посилання на різні види даних та інструментів, які можна використовувати для вирішення споживчих спорів.

Варто відзначити позитивний вплив ODR платформи на фасилітацію двосторонніх переговорів продавців та споживачів з метою врегулювання спорів. З іншого боку, мала кількість справ переданих на розгляд ADR демонструє, що законодавчо прописана процедура обробки скарг ODR платформою має два недоліки:

1. вимога, за якою сторони повинні дійти згоди щодо ADR компанії до того, як ODR платформа передає спір на розгляд ADR компанії; та
2. функціонал, який передбачає лише спрямування спорів до уповноваженої ADR компанії, що лише частково задовольняє потреби користувачів, які великою кількістю відвідувань засвідчили значний потенціал ODR платформи для фасилітації комунікацій та безпосереднього досягнення згоди між сторонами. Були запроваджені нові сторінки та засоби надання зворотної інформації загальноєвропейською ODR платформою. Європейська Комісія також провела адресну промо-кампанію щодо підвищення обізнаності продавців, внаслідок якої кількість зареєстрованих продавців збільшилася майже вдвічі. Тим не менше, залученість продавців у процес вирішення спорів через ODR платформу залишається низьким. Європейська Комісія регулярно розробляє та впроваджує заходи, спрямовані на перетворення ODR платформи у більш дієвий інструмент (більше персоніфікованої інформації щодо прав споживачів та засобів правового захисту; удосконалена система вибору способу та процедури звернення за захистом; посилення фасилітації прямого врегулювання спорів). Слід зауважити також, що часто споживачі плутають ODR та ADR. Контактні центри здійснюють адвокацію ODR/ADR. В ЄС представники контактних центрів зустрічаються регулярно і обмінюються досвідом, а також організують заходи для широкого кола стейкхолдерів.

Усі держави-члени запровадили національні контактні центри (national ODR contact point). Основна роль контактних центрів – допомагати та координувати процес оброблення та передачі скарг. Слід зауважити, що національні контактні центри не зобов'язані виконувати координаційні функції щодо місцевих спорів (тобто коли споживач і продавець знаходяться в одній державі); відтак, деякі держави-члени цього не роблять.

Е. Майбутнє системи ODR/ADR з урахування наслідків та уроків пандемії

Пандемія COVID-19 призвела до помітного збільшення обсягів електронної комерції. Узагальнюючі висновки та показники все ще не були оприлюднені, однак зміни могли відчутти на собі мільйони людей. Очікувано, що із поживленням ділової активності онлайн, збільшилась і кількість ризиків, пов'язаних із шахрайством та різноманітними проявами недобросовісної поведінки в електронній комерції. З початку пандемії, держави-члени ЄС відстежували ситуацію в електронній комерції та обмінювалися інформацією про виявлені випадки та види порушень. Зокрема, CPC Network (загальноєвропейська мережа національних органів, відповідальних за захист прав споживачів) уже в березні 2020 року розпочала роботу



із моніторингу випадків порушень прав споживачів в електронній комерції. Так, скринінг електронних платформ виявився досить ефективним. Приміром, Google заблокував чи усунув понад 80 млн. рекламних роликів щодо коронавірусу (по всьому світу), Amazon повідомив про зменшення (понад 70%) появи нових пропозицій товарів, пов'язаних із коронавірусом, порівняно з березнем, а eBay повідомив про те, що заблокував або усунув більше 17 млн. пропозицій, які містили ознаки порушення прав споживачів. Загалом, результати моніторингу виявили, що з початку пандемії велика кількість порушень стосувалася продуктів, які за інформацією продавців мали лікувальний або профілактичний ефект щодо захворювання на коронавірус; інше масове порушення стосувалося неповідомлення про обмежену кількість продукту; значна кількість платформ вдавалася до недобросовісної поведінки, яка мала на меті продаж товарів за завищеними цінами; серед розповсюджених порушень ті, що стосувались позначення ціни товару, яка була неоднозначною та непрозорою, або стосувались інших видів інформації, яка надавалась частково або не вказувалась взагалі; крім того, значна кількість порушень стосувалася неналежної інформації про продавця. Зрозуміло, що стрімкі зміни в електронній комерції потребують змін у регулюванні та підходах до моніторингу, виявлення та протидії порушенням. Очевидно, що на це зараз будуть спрямовані основні зусилля відповідальних інституцій та інших зацікавлених осіб.

V.2. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR В НІМЕЧЧИНІ

Політикою у сфері захисту прав споживачів (економічними та юридичними аспектами) в Німеччині опікується Федеральне міністерство юстиції та захисту споживачів Німеччини. Суміжні питання також віднесені до сфери відання інших федеральних та місцевих органів. До прикладу можна навести Федеральне міністерство економіки та енергетики (питання конкуренції, ціноутворення, телекомунікацій, цифровізації, штучного інтелекту та енергетичної політики); Федеральне міністерство внутрішніх справ, розвитку та територій (захист даних); Федеральне міністерство праці та соціальної політики (безпечність продуктів) тощо.

Оскільки Німеччина є країною з федеративним устроєм, паралельно із федеральною політикою, реалізується і регіональна політика щодо захисту прав споживачів. У даній сфері також працюють приватні організації (деякі з них отримують бюджетне фінансування). Тобто, за виключенням окремих сфер, захист прав споживачів є відповідальністю урядів земель, а не федерального уряду.

За загальним правилом, споживачі самостійно та на власний розсуд обирають засоби захисту своїх прав, гарантованих законодавством. Колективне представництво споживачів не здійснюється за деякими виключеннями. Так, Федеральна служба фінансового нагляду відповідає за колективний захист споживачів щодо фінансових послуг. Також, державні і регіональні органи відповідають за захист прав споживачів і виконання рішень щодо безпечності та якості харчових продуктів. Також, до федеральних органів, які здійснюють певні функції в сфері захисту прав споживачів, відносяться Federal Cartel Office (захист економічної конкуренції та захист від недобросовісної конкуренції); the Federal Financial Supervisory Authority (фінансовий нагляд); the Federal Network Agency for Electricity, Gas, Telecommunications, Post and Railway (моніторинг дотримання прав споживачів у відповідних сферах та вжиття заходів, в разі потреби); the Federal Office of Justice (є частиною мережі європейських агенцій, які протидіють транскордонним порушенням прав споживачів); the Federal Aviation Office (національний орган правозастосування в сфері захисту прав споживачів при наданні авіаційних послуг); the Federal Railway Authority (національний орган правозастосування в сфері захисту прав споживачів при наданні послуг залізницею); the Federal Institute for Risk Assessment (наукова установа, яка акумулює документи та звіти експертів з питань безпечності харчових продуктів та прав споживачів за міжнародно визнаними критеріями); the Federal Office of Consumer Protection and Food Safety, the Federal Institute for Occupational Safety and Health, the Federal Institute for Drugs and Medical Devices, the Federal Centre for Nutrition, the Federal Office for Agriculture and Food, the Federal Institute for Vaccines and Biomedicines, the Paul-Ehrlich-Institute (які мають експертні, правозастосовчі, контролюючі, моніторингові та інші функції щодо певних аспектів захисту прав споживачів у відповідних сферах).

Не існує єдиного списку організацій, які займаються захистом прав споживачів у Німеччині, оскільки діяльність таких організацій не вимагає отримання дозволу від державних органів. Фактично, існує дві впливові організації з питань захисту прав споживачів - "Federation of German Consumer Organisations" (Федерація німецьких організацій із питань споживачів - «VZBV») та "Stiftung Warentest" (найбільша організація, яка займається питаннями тестування), які здійснюють діяльність по всій території країни. VZBV є



парасольковою організацією, яка об'єднує 42 організації, які займаються різними питаннями, що стосуються споживачів. Основне джерело фінансування VZBV – федеральні гранти. Крім названих організацій, існує велика кількість інших організацій та інституцій, які здійснюють діяльність із різних питань споживачів, починаючи від формування політики і закінчуючи системою виконання рішень. У країні існує розгалужена система контактних центрів, які надають консультації з питань прав споживачів, а також значна кількість компаній/органів, які надають послуги із альтернативного вирішення спорів (більш детально див. Додаток № 1 до цього меморандуму). У Німеччині також діє національний контактний центр ECC Network, який надає консультації та допомагає споживачам щодо вирішення трансграничних споживчих спорів (в ЄС) і не надає відповідні послуги щодо місцевих спорів, однак федеральний уряд обговорює можливість законодавчо поширити компетенцію контактного центру також на місцеві спори.

Електронна торгівля в Німеччині постійно розвивається. Обороти електронної B2C торгівлі у 2019 році в Німеччині склав 94 млрд євро (77% припало на товари і 21% – на послуги), що становить близько 10% зростання за вказаний період. Показник e-BВП склав 2,7% (майже 3% у 2020 році). Кількість Інтернет-користувачів в Німеччині сягає 94%, а покупки онлайн здійснюють 84% населення. За оцінками експертів, за результатами 2020 року обсяг електронної торгівлі в Німеччині збільшився ще на 10% та сягнув майже 104 млрд євро. Найбільш популярним методом розрахунків при купівлі онлайн були електронні платежі (35%); використання платіжної картки (21,3%); платежі за допомогою банківських рахунків (19,5%) та платежі з використанням кредитної картки (15,1%). Протягом 2019 року німецькі споживачі здебільшого відвідували маркетплейси (майже 59%), другий за популярністю канал відвідування становить ритейлери (30%), а на третьому місці брендові онлайн-магазини (тобто магазини, які продають власні бренди – трохи менше 11%). Найбільшими за обсягами продажів онлайн продавцями в Німеччині були Amazon, Otto, Zalando, Mediamarkt, Notebooksbilliger.de, Lidl, Bonprix, Cyberport, Alternate, Conrad. За даними Статистичного звіту Європейської Комісії від грудня 2020 року, у 2019 році кількість скарг поданих німецькими споживачами через ODR платформу щодо трансграничних покупок онлайн становила 6 136, а кількість скарг проти німецьких продавців – 6 766.

Для Німеччини справедливі загальноєвропейські тренди щодо покупок онлайн. Так, понад 60% споживачів, які здійснювали покупки онлайн, не мали жодних проблем чи незручностей. Близько 19% покупців зауважили про затримку у доставці; ще 12% відмітили технічні негаразди при оформленні покупки на сайті або під час опрацювання платежу онлайн; 11% отримали не ті товари/послуги, які замовляли або такі товари/послуги були з дефектами. 6% споживачів зазначили про складність подання скарги або використання відповідного засобу захисту після подання скарги. 5% споживачів мали складності із пошуком інформації про гарантії та інші права; ще 5% стикнулися із тим, що продавці не продавали товар у країні споживача. Близько 4% понесли більші витрати на покупку, ніж було зазначено, в тому числі через шахрайство.

Законодавчий пакет щодо ODR/ADR було імплементовано законом Німеччини про альтернативне вирішення споживчих спорів (Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – «VSBG», 2016 рік). VSBG уперше в Німеччині створив відповідну законодавчу рамку щодо альтернативного розгляду усіх видів споживчих спорів спеціальними компаніями/органами, тобто запровадив механізм позасудового вирішення споживчих спорів, у тому числі тих, що виникають із електронної комерції. VSBG визначає основні умови, коли споживач може звернутися до органу альтернативного вирішення спорів та встановлює кваліфікаційні вимоги до таких органів/компаній. Федеральний офіс юстиції здійснює реєстрацію та веде реєстр всіх органів/компаній ADR в країні. VSBG має зрозумілу структуру і включає розділи, що регулюють статус і типи споживчих органів примирення, типи процедур ADR (медіація), правила медіації й примирення, сертифікацію органів/компаній ADR, роль та функції контактних центрів споживчого примирення тощо.

Загалом, імплементаційне законодавство наближене до вимог Директиви (https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_vsbg/englisch_vsbg.html#p0023). Водночас, Німеччина встановила більш суворі критерії до фізичних осіб, які відповідають за процедури ADR у відповідних компаніях/органах на національному рівні – такі особи повинні бути кваліфікованими юристами або сертифікованими медіаторами.

У рамках імплементації Німеччина виключила такі види процедур, як споживчий арбітраж (VSBG передбачає медіацію), тобто процедури ADR, які передбачають прийняття обов'язкового рішення для споживача, а також процедури, які позбавляють споживача права звертатися до суду. Більш детальна інформація про процедури ADR в Німеччині викладена у Додатку № 1 до цього меморандуму.



Специфічні норми щодо процедур ADR передбачено не лише загальним законодавством про способи вирішення спорів, але і спеціальним секторальним законодавством. До прикладу можна навести публічну компанію ADR для вирішення споживчих спорів у авіаційному секторі. Згідно з законодавством Німеччини, авіакомпанії повинні брати участь в ADR процедурах в рамках відповідної публічної ADR⁶ до тих пір, доки вони не приєднуються до сертифікованої приватної ADR⁷. Зазначене положення законодавства стимулювало авіакомпанії ставати членами асоціації, яка виступала в якості ADR компанії у секторі пасажирських перевезень. Відповідно до Звіту Conciliation Body for Passenger Transport 2018 року, 44 авіакомпанії були членами такого недержавного об'єднання, а показник успішного вирішення споживчих спорів у авіаційному секторі сягав 86% (the Conciliation Body for Passenger Transport ('Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr - söp') 2018 annual activity report, available at https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, p. 16).

Натомість лише 17% продавців брали участь в процедурах в рамках General Consumer Conciliation Body, в якій процедура ADR є добровільною, але не безкоштовною для продавців. Наразі в парламенті Німеччини точиться дискусія про необхідність внесення змін до імплементаційного законодавства, зокрема, щодо встановлення стимулів за участь в крос-секторальній ADR для продавців (перша процедура участі - безкоштовно).

Загалом, статистика за різними способами вирішення споживчих спорів в Німеччині виглядала наступним чином. За даними Consumer Market Monitoring Survey (доступні дані за 2019 рік), лише 10%-15% споживачів у Німеччині стикалися з проблемами при здійсненні покупок. Із тих, хто стикався з проблемами, більше половини звернулися з офіційними скаргами. При цьому, найпопулярнішим засобом вирішення спірних споживчих питань в Німеччині було пряме звернення до продавця (більше 50% від кількості тих, хто подав скаргу). Наступним за популярністю способом вирішення спору є звернення до об'єднання/асоціації споживачів, а також до державної інституції, яка опікується питаннями захисту споживачів (близько 10%); трохи менше 10% припадає на суди, а от кількість звернень до омбудсмена, органу арбітражу або медіації не перевищує 1%. Наразі доступна інформація надана за сегментами послуг авіаліній, електроніки, меблів та оздоблення.

Враховуючи зазначене, у 2018 році законодавством про захист прав споживачів було внесено зміни до процедури розгляду споживчих спорів, покликані підвищити ефективність розгляду споживчих спорів шляхом надання споживачам можливості посилатися на декларативне рішення у юридичних та фактичних аспектах їх скарг в рамках dunning procedure, яка застосовується для стягнення компенсації безпосередньо з продавця поза межами традиційного судового розгляду (це є основною відмінністю від процедури European Payment Order; скаргу в рамках dunning procedure розглядає так званий dunning court; споживач не зобов'язаний подавати які-небудь докази і може обходитися власними силами без залучення юриста; справа може бути передана до звичайного суду, якщо продавець заперечуватиме проти заяви споживача). Водночас, такі процедури продовжують бути необов'язковими для споживачів і вони не замінюють традиційні процеси, так само, як і процедуру споживчого ADR.

Очікується, що кількість ADR процедур зростатиме. Однак, існує розуміння, що перешкодами у підвищенні ефективності ADR є:

- недостатня обізнаність про існування та можливості процедур ADR;
- невизначеність функцій крос-секторальних органів примирення у споживчих спорах та потреба у реформуванні правової позиції та ландшафту з цього питання;

⁶ Компанія ADR може мати різні корпоративні форми, в тому числі, бути особою, як публічної, так і приватного права, про що окремо роз'яснюється у звіті Європейської Комісії, поданому Європейському Парламенту, Раді та Європейському Економічному та Соціальному Комітетові щодо застосування Директиви і Регламенту 2019 року, стор. 3. На практиці це означає, що публічні компанії ADR є частиною функції держави на національному чи регіональному рівні. Конкретна форма та специфіка статусу і обсяги діяльності публічних компаній ADR залежить від положень національного законодавства кожної держави-члена ЄС. У свою чергу, приватні ADR є особами приватного права, тобто не є частиною функції держави.

⁷ Див. посилання в вище.



- правова невизначеність щодо можливості одночасного розгляду справи органом примирення та у процедурі отримання декларативного рішення у споживчому спорі. У зв'язку з цими нюансами було сформовано пропозиції щодо внесення змін до законодавства, які урегулюватимуть питання загальнодержавного крос-секторального органу примирення з усіх питань, що не покриті секторальними компаніями ADR (universal conciliation body); врегулювання питань кореляції ADR процедури та інших процедур вирішення споживчих спорів; збільшення повноважень Федерального офісу юстиції; врегулювання особливостей секторальних ADR. Також, існує розуміння необхідності проведення широкомасштабної просвітницької та промо-кампанії, яка підвищуватиме обізнаність споживачів про ODR/ADR, спонукатиме та заохочуватиме компанії/органи ADR реєструватися на ODR платформі та надавати послуги саме в рамках споживчого ADR у спорах, які впливають із онлайн покупок.

Національний німецький контактний центр ECC Network (надалі - «ECC-Germany») є пріоритетним контактним центром для німецьких споживачів з усіх питань транскордонних споживчих транзакцій та питань підтримки іноземних споживачів, які проживають в Німеччині. ECC-Germany спільно фінансується Європейською Комісією та Федеральним офісом юстиції. Крім того, ECC-Germany є національним контактним центром загальноєвропейської ODR платформи та допомагає споживачам у пошуку відповідної компанії/органу ADR в будь-якій державі-члені ЄС, Ісландії, Ліхтенштейні та Норвегії. Наповнення веб-сторінки ECC-Germany багато в чому перекликається з наповненням сторінки ECC Network. На сторінці ECC-Germany споживач може знайти потрібну інформацію про свої права та особливості придбання товарів/послуг за певними категоріями. Окрема увага приділяється придбанням товарів/послуг онлайн.

ECC-Germany окремо інформує споживача про можливості процедур European Small Claims Procedure, European Payment Order (в Німеччині заява за цією процедурою повинна бути подана у паперовій формі, тобто споживач може заповнити та завантажити заяву на порталі, однак все одно повинен роздрукувати її та направити у паперовій формі компетентному суду) та German Judicial Dunning Procedure.

Також, в окремій вкладці ECC-Germany надає інформацію та відповідні посилання на ODR платформу (із зазначенням контактних даних) та сертифіковані компанії/органи ADR в Німеччині та Європі. Процедура подання скарги, що впливає із онлайн покупки виглядає наступним чином:

1. Споживач заповнює і подає форму онлайн;
2. Онлайн продавець автоматично повідомляється про подану скаргу та запитується про призначення компанії/органу ADR. Якщо сторони протягом 30 днів не узгоджують компанію ADR, провадження припиняється.
3. Якщо споживач погоджує компанію ADR, ODR платформа автоматично відправляє скаргу відповідній компанії.
4. Компанія ADR розглядає скаргу і пропонує рішення протягом 90 днів з моменту отримання всіх необхідних документів від обох сторін.

Отже, німецьке імплементаційне законодавство складається із окремого закону та змін до інших законодавчих актів, які регулюють питання захисту прав споживачів. Імплементаційне законодавство загалом відтворює положення Директиви/Регламенту ODR з урахуванням певних особливостей національної правозастосовної практики. Паралельно із вирішенням споживчих спорів в порядку ODR/ADR німецьке законодавство пропонує й інші спрощені процедури (судові та позасудові) розгляду певних категорій споживчих спорів (European Small Claims Procedure, European Payment Order та German Judicial Dunning Procedure як зазначено вище більш детально). Також, треба зважати на те, що імплементаційне законодавство про ODR/ADR (як, власне, і сама загальноєвропейська система) є лише частиною більшого масиву законодавства про захист прав споживачів, способів вирішення спорів, співробітництва державних органів та інституцій тощо.

Окремо, слід зауважити про те, що онлайн продавці не зобов'язані брати участь у процедурах ODR, які є добровільними для обох сторін спору. Відтак, потенціал розгляду споживчих спорів в порядку ODR/ADR може бути більш ефективним, на що спрямовані національні законодавчі та правозастосовні дискусії та зусилля стосовно адвокації та промоції ODR/ADR.



V.3. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR У СПОЛУЧЕНОМУ КОРОЛІВСТВІ

Досвід Сполученого Королівства є цікавим у двох аспектах – як країни, що розбудувала інфраструктуру ODR/ADR в рамках Директиви/Регламенту ODR та країни, яка вийшла із системи Директиви/Регламенту ODR та зберегла внутрішню автономну національну систему та інфраструктуру ADR, що для України може бути цікавим прикладом.

За політику у сфері захисту прав споживачів у Сполученому Королівстві відповідає Департамент бізнесу, інновацій та навичок (Department for Business, Innovation and Skills (BIS)). Крім того, ще низка державних інституцій відповідає за окремі питання захисту прав споживачів згідно із підвідомчістю – Department of Health, Her Majesty's Treasury, Department of Transport, Department for Culture, Media and Sport, Ministry of Justice, Office of Fair Trading, Food Standards Agency, Financial Services Authority, The Health and Safety Executive, Civil Aviation Authority, Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency, The Postal Services Commission тощо. У країні також діє низка саморегульованих організацій та інших органів/інституцій/асоціацій/організацій, які займаються різними аспектами захисту прав споживачів, зокрема UK European Consumer Centre (UK ECC).

Механізми з розгляду судових спорів включають в себе компетентні суди (в залежності від типу та вартості справи); процедуру «стягнення незначних сум», яка застосовується у справах вартістю менше 3 000 – 5 000 фунтів стерлінгів (розмір залежить від місцевості) та подається до судової служби для звернення стягнення. Така процедура є значно спрощеною порівняно із судовим розглядом та не передбачає юридичного представництва. Крім названих, існує розгалужена система компаній ADR, яка охоплює багато секторів економічної діяльності. Деякі з ADR є регуляторами у відповідному секторі діяльності.

Законодавство про ADR складається із The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (надалі – «Закон про ADR»). Закон про ADR свого часу був частиною імплементаційного законодавства Сполученого Королівства в рамках загальноєвропейської системи ODR/ADR. У результаті Brexit, Закон про ADR підлягає змінам, які враховуватимуть наслідки Brexit (The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Extension of Time Limits for Legal Proceedings) (Amendment etc.) (EU Exit) Regulations 2020), однак, національні система і інфраструктура ADR залишатиметься діючою. Закон про ADR має таку структуру:

- дає основні визначення понять;
- визначає компетентні органи та встановлює вимоги до компаній/органів ADR (загалом подібні до вимог, викладених у Директиві);
- встановлює процедуру розгляду заяви про реєстрацію в якості сертифікованої компанії/органу ADR;
- встановлює перелік компетентних органів;
- визначає вимоги до інформації продавців;
- визначає вимоги до інформації для споживачів тощо.

Так, Сполучене Королівство зберігає систему компаній/органів ADR. У рамках імплементації Директиви/Регламенту ODR, держава максимально зберегла національну специфіку та традиції функціонування таких органів/компаній, тому на рівні ADR будь-яких значних змін не передбачається. Кількість сертифікованих компаній/органів ADR сягає 52. Як і в багатьох країнах Європи, компанії/органи ADR у Сполученому Королівстві розділено за секторальним принципом, тобто певна компанія ADR є компетентною розглядати спори певного виду діяльності. В якості прикладу можна навести The UK Civil Aviation Authority, яка є однією з найбільш активних ADR компаній у країні та водночас одним із національних компетентних органів. The UK Civil Aviation Authority в рамках законодавства опублікувала «[Керівництво для заявників ADR](#)», яке встановлює низку кваліфікаційних критеріїв, що є більш вимогливими порівняно з критеріями, встановленими імплементаційним законодавством та які залишаться актуальними і в результаті Brexit. У контексті секторальних компаній із альтернативного вирішення спорів, в країні досі точиться дискусія, чи слід обмежити до 1 ADR у відповідному секторі (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf). На сьогоднішній день, деякі сектори можуть налічувати декілька компаній ADR. Більш детальну інформацію про існуючі ADR у Сполученому Королівстві наведено у Додатку № 2 до цього меморандуму.



В огляді, який вивчав систему вирішення споживчих спорів у Сполученому Королівстві (надалі – «UK Survey») у 2018 році, зазначено, що більшість споживачів, які зверталися до процедури ADR, залишилися задоволені цим досвідом. 69% споживачів, які вирішували свій спір через процедуру ADR підтвердили, що схильні знову врегулювати справи саме через ADR. Навіть у справах, вирішених на користь продавця, статистика позитивного ставлення споживачів була досить високою – близько 43%. При цьому, 76% споживачів позитивно оцінили досвід звернення до суду, а в разі програшу продавцю – такий показник становив 66%.

UK Survey також засвідчив, що споживачі обидві процедури (судову та ADR) оцінюють як прості та справедливі. За цим показником першість у процедури ADR – 62% споживачів, за судами – 53% голосів. У цьому контексті важливо, що оцінка справедливості розгляду великою мірою залежала від результатів розгляду справи. Так, 83% позитивних відгуків споживачів зменшувалися на 17% в разі прийняття рішення на користь продавця або компромісного рішення. В розрізі судових процедур розрив був ще більшим.

Більшість споживачів і продавців не відмітили жодних проблем при вирішенні справи у процедурі ADR або в суді. Однак, серед споживачів, які мали проблеми будь-якого характеру, більшість припадала на користувачів ADR – 46% користувачів проти 16% споживачів, які вирішували свій спір у судовому порядку (22% продавців). Щодо цього UK Survey підкреслив, що дослідження достеменно не встановило причини такого стану справ, однак, вірогідно, що такий значний відсоток може бути пов'язаний не з об'єктивними проблемами, а з тим, що суб'єктивні очікування споживачів від процедури ADR були іншими. Серед найпоширеніших проблем споживачі зазначили тривалий період розгляду (в ADR процедурі цей період є коротшим порівняно із судовим). Серед недоліків судового розгляду також називають недостатній рівень комунікації та отримання інформації про перебіг справи. У процедурах ADR споживачі були більш схильні підмічати недоліки, а також декотру упередженість на користь продавців у справах, де було прийнято компромісне рішення або рішення на користь продавця. При цьому, споживачі зазначали, що процедура ADR є швидшою і менш затратною. 44% справ у процедурі ADR тривали менше 3 місяців (проти лише 34% судових справ). Крім того, 81% споживачів, які скористалися послугами компанії/органу ADR повідомили, що їхні витрати склали менше 50 фунтів стерлінгів. Водночас, 59% споживачів повідомили, що їхні витрати на судовий розгляд перевищили 100 фунтів стерлінгів.

Незважаючи на обрану процедуру розгляду, споживачі зазначали, що продавці в основному виконували прийняте на користь споживача рішення. Така статистика є дещо більшою для процедури ADR – 93% проти 84% судових справ. Цікавими також є показники того, що 13% споживачам було запропоновано компенсацію до початку процедури ADR (проти 29% судових справ). І при цьому 80% споживачів в ADR процедурі й 91% споживачів у судовій процедурі були переконані, що в інший спосіб їхня проблема не могла бути вирішена. UK Survey встановив, що 19% продавців внесли зміни до своїх внутрішніх процедур розгляду скарг споживачів після розгляду справи судом, а 35% – змінили свою підприємницьку поведінку. До таких змін (які також стали результатом ADR) відносились підвищення прозорості та ясності умов продажу, налагодження більш ефективної комунікації зі споживачами, розбудова клієнто-орієнтованого підходу тощо.

Процедури ADR здебільшого використовуються чоловіками (66%), віком старше 50 років (69%), із професійною або вищою освітою (66%) та річним доходом вище 50 тисяч фунтів стерлінгів (43% із тих, хто надав інформацію). Подібні тенденції спостерігаються і щодо споживачів, які зверталися до судів. Більшість справ, які вирішувались в рамках ADR стосувалися комунікацій, електроенергії, професійних або фінансових послуг, що логічно вкладається в портрет споживача, який звертається до ADR.

UK Survey зазначає, що споживачі збирають інформацію з різних джерел для того, щоб обрати оптимальний спосіб захисту (більше 90% споживачів на свій розсуд здійснювали пошук потрібної інформації про ADR чи суд через Інтернет); на другому місці – інформація про ADR надана продавцем (37% споживачів, які звернулися по ADR); та інформація від Citizens Advice (мережа неприбуткових організацій по всій країні, яка надає допомогу, зокрема, у справах із захисту прав споживачів) – 25% споживачів, які звернулися до судів.

33% споживачів і 54% продавців, які вирішили свій спір у суді зазначили, що перед зверненням до суду вони зверталися до компанії/органу ADR. Причини, чому процедура ADR була неуспішною, різняться поміж споживачів та продавців. Останні в якості основних причин називають відсутність згоди або вже прийняте рішення за зверненням споживача, або відмову споживача пристати на пропозицію продавця (кожна із названих причин складає близько 30%). Для споживачів, основною причиною було недотримання продавцем угоди про компанію ADR (52% споживачів).



Серед причин, з яких процедура ADR не використовувалася, споживачі назвали відмову продавця брати участь в такій процедурі (70%), невпевненість у тому, що процедура ADR може бути ефективною (13%), відсутність відповіді від компанії ADR (7%) та не знання того, що ADR може бути використана для певного спору (5%).

Зміни внаслідок Brexit

The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Extension of Time Limits for Legal Proceedings) (Amendment etc.) (EU Exit) Regulations 2020) пропонує зміни до існуючої системи альтернативного вирішення споживчих спорів у Сполученому Королівстві та є частиною законодавства про Brexit. За оцінками експертів, Сполучене Королівство вилучить із законодавства, насамперед, аспекти, які стосуються участі у загальноєвропейській системі та посилання на європейську інфраструктуру, частиною якої Сполучене Королівство вже не є. При цьому, пакети законодавства, якими було імплементовано EU *acquis* залишатимуться частиною національного законодавства (вже без прив'язки та посилання на EU *acquis*) та залишатимуться чинними і діючими, якщо лише держава не вирішить докорінно переглянути регулювання відповідного питання. На сьогоднішній день, немає підстав стверджувати, що на сферу захисту прав споживачів та систему ADR у Сполученому Королівстві чекають які-небудь істотні зміни, крім тих, що пов'язані з Brexit. Сполучене Королівство має наміри докласти всіх необхідних зусиль для максимально легкого перетворення існуючої системи та максимального збереження гарантій та можливостей для споживачів, особливо у транскордонних транзакціях.

Так, з 1 січня 2021 року the UK secretary of state (Державний секретар) буде відповідати за публікацію переліку компаній ADR (що він робить і зараз), але вже не буде зобов'язаний направляти такий перелік Європейській Комісії. З тієї ж дати національні ADR вже не мають обов'язку надавати транскордонні послуги споживачам, які є резидентами ЄС. У свою чергу, продавці не матимуть можливості пропонувати споживачам європейські компанії ADR як альтернативу компаніям ADR Сполученого Королівства.

По завершенні транзитного періоду, продавці у Сполученому Королівстві:

- Вказуватимуть ім'я та адресу компанії ADR на своїй веб-сторінці або в умовах продажу лише, якщо такий продавець зобов'язаний це робити (за законом, за контрактом чи відповідно до правил торговельної асоціації, членом якої він є).
- Будуть зобов'язані інформувати споживача про назву та веб-адресу компанії ADR, яка є компетентною розглядати скаргу споживача після того, як продавець вичерпає всі внутрішні процедури розгляду скарги споживача, тобто після проходження всіх внутрішніх процедур за скаргою потребуватиметься розгляд спору. Навіть у цьому випадку, продавець не буде зобов'язаний брати участь у процедурі ADR.

Також, з 1 січня 2021 року бізнес і споживачі не можуть більше користуватися європейською ODR платформою. Однак, споживачі Об'єднаного Королівства зберігатимуть право користуватися послугами компаній ADR в країнах ЄС через інший канал, аніж ODR платформа. Крім того, онлайн продавці, які здійснюють продажі в Сполученому Королівстві вже не зобов'язані надавати споживачам інформацію про загальноєвропейську ODR платформу через свої веб-сторінки.

За повідомленням загальноєвропейської ODR платформи, 31 січня 2020 року Сполучене Королівство припинило членство у ЄС. У зв'язку із чим споживачі, продавці та компанії/органи ADR Сполученого Королівства отримали право продовжити використання ODR платформи протягом перехідного періоду, тобто до 31 грудня 2020 року.

Після 31 грудня 2020 року продавці, засновані у Сполученому Королівстві, вже не мають доступу до своєї сторінки на ODR платформі. Продавці, засновані в ЄС, Норвегії, Ісландії та Ліхтенштейні не зможуть продовжувати процесування справ щодо споживачів Сполученого Королівства через ODR платформу або пропонувати орган щодо вирішення спору. Ніхто з користувачів вже не зможе вносити жодні дані щодо скарг стосовно споживачів чи продавців зі Сполученого Королівства. Крім того, ніхто з користувачів не матиме змоги контактувати з контактним центром ODR в Сполученому Королівстві.

У цьому контексті також слід підкреслити, що Сполучене Королівство є лідером у електронній торгівлі в Європі. Обороти електронної B2C торгівлі у 2019 році у Сполученому Королівстві сягнув 200 млрд євро, що становило 15% річного приросту. Показник е-ВВП за цей період склав 7,9%. Кількість населення, яке



здійснювало покупки онлайн становила 91%. Більше 32 мільйонів споживачів у Сполученому Королівстві здійснювали транскордонні покупки онлайн. Найпоширенішими платіжними засобами є PayPal (більше 40%), кредитна карта (більше 23%) та дебетова карта (більше 17%). Найбільш популярними способами доставки є доставка додому у денний час (трохи більше 60%), поштова скринька (трохи більше 10%), доставка додому у вечірній час (трохи більше 10%). Найбільш популярними категоріями покупок онлайн є одяг та взуття (68%), книги та аудіокниги (46%), харчові продукти (45%), побутова електроніка (43%), косметичні засоби та засоби догляду (39%), предмети інтер'єру та оздоблення (30%), фільми (23%) та іграшки (22%). Найбільшими маркетплейсами є Amazon, eBay, Wish, Asos, Agros, Next. За даними Статистичного звіту Європейської Комісії від грудня 2020 року, у 2019 році попри скорий Brexit кількість скарг, поданих споживачами Сполученого Королівства через ODR платформу щодо транскордонних транзакцій онлайн становила 5 121, а кількість скарг проти британських продавців – 5 192.

Дійсно, Brexit змінює сформований ландшафт вирішення спорів онлайн через загальноєвропейську ODR платформу, однак, зрозуміло, що Сполучене Королівство не буде відмовлятися від зручностей та переваг, які надають можливості до онлайн вирішення спорів та, очевидно, буде шукати альтернативні варіанти. Можливо, альтернативою ODR платформи зможе стати інфраструктура [Consumer Center UK](#), який було створено як національний контактний центр ECC-Network та який відіграє помітну роль у консультуванні та наданні іншої допомоги споживачам Сполученого Королівства при виникненні споживчих транскордонних спорів. Сподіваємося, найближчим часом побачити запропоноване національне рішення.

V.4. ІНФРАСТРУКТУРА ODR/ADR В ПОЛЬЦІ

Електронна комерція у Польщі є достатньо популярним каналом придбання товарів та послуг. Обороти електронної B2C торгівлі у 2019 році в Польщі склав 12 млрд євро, що становило 16% річного приросту. За попередніми оцінками цей показник перевищить 31% за підсумками 2020 року. Показник е-ВВП у 2019 році склав 2,2% (близько 3% у 2020 році). Кількість користувачів Інтернет в Польщі оцінюється у 86% (населення Польщі становить близько 37,8 млн), з яких близько 70% здійснюють покупки онлайн. Польські споживачі не віддають перевагу якому-небудь одному платіжному засобу і активно використовуються прямі банківські перекази (31%), PayPal та подібні платіжні засоби (27%), дебетові/кредитні картки (24%). А от розрахунок готівкою після отримання доставки складає 15%. Найбільш популярним каналом доставки є доставка кур'єром до дому чи офісу (58%) та отримання покупки у поштоматі (52%); ще 38% доставка поштою так само до дому чи офісу, а 27% безкоштовна доставка до дому із правом безкоштовного повернення. Найбільшими продавцями (поміж маркетплейсів) були Allegro, AliExpress, Amazon, eBay, Zalando. За даними Статистичного звіту Європейської Комісії від грудня 2020 року, у 2019 році кількість скарг поданих польськими споживачами через ODR платформу щодо транскордонних покупок онлайн становила 1 346, а кількість скарг проти польських продавців – 792.

Питання захисту прав споживачів у Польщі віднесені до відання Office of Competition and Consumer Protection (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – UOKiK) – центрального органу виконавчої влади Польщі, який здійснює державну політику у відповідній сфері. UOKiK має право порушувати адміністративний розгляд щодо колективних порушень інтересів, а також має повноваження надавати висновки щодо стандартних умов договорів у транзакціях зі споживачами. UOKiK тісно співпрацює на регіональному та місцевому рівнях із омбудсменом у справах захисту споживачів та неурядовими організаціями, які частково фінансуються за рахунок коштів державного бюджету. Основна різниця між функціями UOKiK та місцевою владою полягає в тому, що UOKiK переважно опікується питаннями колективного захисту прав споживачів, в той час як місцеві омбудсмени головним чином надають індивідуальну допомогу споживачам (консультації, пошук найкращого рішення у справі, включно із консультаціями щодо порушення судової справи).

Захист прав споживачів також відноситься до сфери діяльності Федерації споживачів Польщі (Federacja Konsumentów), незалежної неурядової неприбуткової організації, яка надає індивідуальну правову допомогу споживачам з різних питань захисту своїх прав. Федерація має представництва, залучає волонтерів та отримує фінансування із державного бюджету. Ще однією потужною національною недержавною організацією є Асоціація польських споживачів (також співфінансується за рахунок державного бюджету). Крім зазначених, існує ще низка державних та приватних/неприбуткових органів, інституцій та організацій, які займаються певними аспектами захисту прав споживачів згідно із видом діяльності відповідної організації.



Польське законодавство про ADR складається із окремого Закону про позасудове вирішення споживчих спорів (2016 року), який є інструментом імплементації Директиви/Регламенту ODR. Загалом, логіка Закону слідує логіці Директиви та враховує національну специфіку. У рамках імплементації Польща закріпила на законодавчому рівні, що певні державні інституції, які займаються вирішенням спорів, повинні отримати сертифікат ADR для здійснення відповідних функцій. У Польщі до таких державних інституцій віднесено, зокрема, Офіс із регулювання питань енергетики, Офіс з питань електронних комунікацій, Комітет з фінансового нагляду, Омбудсмена з фінансів, Офіс залізничного транспорту, Торговий інспекторат. Також, Польща встановила більш суворі критерії до фізичних осіб, які відповідають за процедури ADR у компаніях/органах ADR на національному рівні. Приміром, особи, відповідальні за здійснення процедур ADR у деяких публічних ADR компаніях (Польський фінансовий омбудсмен) повинні мати вищу юридичну або економічну освіту як обов'язкову умову до обіймання ними відповідної посади.

Загалом, польська система та інфраструктура ADR складається з двох основних видів процедур ADR – медіації та арбітражу, які засновані на базі інфраструктури регіональних торгових інспекторатів. Останні є місцевими інституціями, які підпорядковані державному Офісу із конкуренції та захисту споживачів (UOKIK). Регіональні торгові інспекторати розглядають споживчі спори в порядку медіації. Крім того, на їх базі працює 31 орган споживчого арбітражу, який розглядає споживчі спори за арбітражною процедурою. Обидва види процедур ADR мають мультисекторальні повноваження із розгляду споживчих спорів. Крім того, окремо слід згадати компанії ADR, які компетентні розглядати споживчі спори в таких секторах: Омбудсмен у банківській сфері (арбітраж), Арбітражний суд Польської служби фінансового нагляду (медіація і мед-арб), страховий омбудсмен (медіація та арбітраж) тощо. Більш детальна інформація про органи/компанії ADR наведена у Додатку № 3.

Згідно з повідомленням UOKIK більше 37 тис. заяв про дружнє вирішення спорів було подано до компетентних ADR компаній/органів протягом 2017-2018 років. Найбільше скарг (17 000) розглянуто службою Торгового Інспекторату в порядку медіації або примирення; ще 14 000 звернень розглянуто органами/компаніями ADR у фінансовому секторі, а саме – Фінансовим омбудсменом, Арбітражним судом Польської служби фінансового нагляду, банківським арбітром. Також, за повідомленням омбудсмена, який займається питаннями захисту прав пасажирів на залізничному транспорті (The Passenger Rights Ombudsman at the Office of the President of Railway Transport), у 2018 році кількість поданих скарг за процедурою ADR збільшилася на 70% порівняно з 2017 роком.

UOKIK здійснює нагляд за діяльністю органів/компаній ADR у Польщі, зокрема, збирає та узагальнює дані, які регулярно надаються такими органами/компаніями шляхом оприлюднення ними річних звітів. Інформація, оприлюднена у річних звітах органів/компаній ADR демонструє, що все більше споживачів і продавців знають про існування та можливості ADR у споживчих спорах, відтак, кількість справ розглянутих в цій процедурі, невинно росте. У цьому контексті, цікаво також звернутися до даних Consumer Market Monitoring Survey (доступні дані за 2019 рік). За наявними даними, близько 10%-15% споживачів у Польщі стикалися з проблемами при здійсненні покупок. Більше половини із тих, хто стикнувся з проблемою, подав формальну скаргу. При цьому, найпопулярнішим засобом вирішення спірних споживчих питань в Польщі було пряме звернення до продавця/постачальника (близько половини і більше тих, хто подав скаргу в залежності від виду товару/послуг). Наступними за популярністю є звернення до об'єднання та асоціації споживачів (від 3% до 11% в залежності від виду товарів/послуг). Звернення до державних інституцій, які опікуються питаннями захисту споживачів становили 2% щодо електронних приладів, 4% щодо меблів та оздоблення, 9% щодо дитячої продукції; від 2% до 5% скарг було спрямовано до органів та компаній ADR. Приблизно така сама статистика наведена щодо судового розгляду, в рамках якого найбільш популярними були справи щодо дитячої продукції (5%) та послуг розміщення (3%). Наразі доступна інформація представлена за сегментами послуг авіаліній, електроніки, побутових приладів, фінансових продуктів, послуг розміщення, меблів і оздоблення, дитячої продукції.

Як закладено ідеологією Директиви, процедури ADR є добровільними. На практиці це означає, що справа може бути порушена лише за згодою обох сторін спору. Приміром, Арбітражний суд Польської служби фінансового нагляду зауважив на збільшенні зацікавленості у вирішенні справ саме в арбітражному процесі, що підтверджується показниками зростання кількості справ – на 38% у 2017 році та на 44% у 2018 році. У середньому, тривалість розгляду спору у позасудовому порядку становить 89 днів (найкоротша тривалість 28 днів у телекомунікаційних справах, а найдовша – 316 днів у справах, які розглядав фінансовий омбудсмен).



Окремо, для спорів, які впливають із електронної комерції, створено інфраструктуру, в рамках якої скарга може подаватися через загальноєвропейську ODR платформу. В Польщі роль контактного центру ODR виконує державний орган – окремий департамент в структурі UOKIK. На офіційній веб-сторінці національного контактного центру ODR платформи можна:

- а. знайти загальну інформацію про альтернативні способи вирішення споживчих спорів у Польщі сертифікованими компаніями/органами ADR. При цьому, на веб-сторінці надається інформація за видами товарів/послуг, в яких є можливість вирішення споживчого спору саме в такій процедурі;
- б. переглянути короткі відео про пошук компанії/органу ADR та подання скарги;
- в. здійснити пошук компанії/органу ADR;
- г. переглянути реєстр сертифікованих компаній/органів ADR;
- г. ознайомитися із інформацією про загальноєвропейську ODR платформу та перейти до неї за прямим посиланням. Вся інформація на даній веб-сторінці представлена польською мовою, що, очевидно, може бути незручним для іноземних резидентів – споживачів або продавців. У цьому контексті, на допомогу користувачу, який не володіє польською мовою може прийти [веб-сторінка](#) польського національного контактного центру ECC Network. Офіційна веб-сторінка польського національного контактного центру ECC Network надає певну інформацію англійською мовою – дуже мало в розрізі польського спеціального законодавства та національних процедур; трохи більше про загальноєвропейське законодавство та інфраструктуру ODR/ADR. Веб-сторінка також наводить загальні дані про принципи та засади розгляду споживчих спорів в порядку ADR та надає прямі посилання на загальноєвропейську ODR платформу та відповідне законодавство, в тому числі про European Small Claims Procedure, частиною якого є і Польща.

Отже, в розрізі ODR/ADR Польща максимально органічно вписана у загальноєвропейську ідеологію та інфраструктуру. Як і в інших країнах, система ODR/ADR є лише одним із можливих засобів захисту прав споживачів, який існує паралельно із адміністративними процедурами, можливістю судового розгляду та іншими позасудовими способами, зокрема European Small Claims Procedure. Все це дає цікаву перспективу для вироблення ефективних підходів до розбудови механізмів позасудового вирішення спорів в Україні.

V.5. ОГЛЯД ПОДАЛЬШИХ ЗАХОДІВ, ЯКІ МОЖЕ ВЖИТИ УКРАЇНА ДЛЯ РОЗБУДОВИ ІНФРАСТРУКТУРИ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ, ЯКІ ВИПЛИВАЮТЬ ІЗ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

Електронна торгівля в Україні стрімко розвивається. Обороти електронної B2C торгівлі у 2019 році в Україні склав майже 2,6 млрд євро, що склало приріст у розмірі 24,5%. Понад 70% населення України мають доступ до Інтернету, що стрімко підвищує популярність онлайн покупок у країні. Очікується, що за результатами 2020 року показник приросту складатиме близько 22%. Найбільш популярними категоріями онлайн покупок є категорії моди (58%), IT та мобільних пристроїв (50%), споживча електроніка (44%), засоби по догляду (40%), квитки на різноманітні події (35%), книги та музика (30%), подорожі (27%), товари для дітей (24%), меблі (24%). На відміну від загальноєвропейських трендів, пріоритетним методом платежу за покупки онлайн є готівка. Оплата картою становить 15%; платежі через е-гаманець сягнули 10%. У більшості випадків українські споживачі забирають придбані товари онлайн з магазину (58%). 28% придбаних товарів/послуг доставляються всередині країни і лише 3% доставляються з-за кордону. Протягом 2019 року українські споживачі здебільшого відвідували брендові онлайн-магазини (тобто магазини, які продають власні бренди – 51,6%), на другому місці за трафіком – ритейлери (42,5%), на третьому – маркетплейси (трохи менше 6%). [За деякими оцінками](#), частка онлайн покупок протягом 2020 року зростає на 41%. Очевидно, що пандемія сприяла швидкому розвитку електронної торгівлі по всьому світу та довела, що вона може скласти гідну конкуренцію традиційній торгівлі уже зараз, а згодом має всі шанси навіть потіснити її.

Зважаючи на глобальний розквіт електронної комерції, потреби «нової реальності» у мінімізації ризиків раптового припинення традиційного торгового бізнесу, показники економіки та кількість населення в



Україні, мусимо зауважити, що нинішній рівень розвитку електронної комерції не відповідає потребам національної економіки. Одним із чинників, який міг би сприяти більш динамічному розвитку електронної комерції в Україні, є постійно зростаюча зацікавленість українських споживачів купувати онлайн. Однак, існує низка факторів, які стримують розвиток. Крім обмеженої купівельної спроможності, українські споживачі купують помітно менше онлайн через фактори пов'язані з:

1. прогалинами у законодавчому регулюванні, які охоплюють питання електронної комерції, захисту прав споживачів, виконання рішень у споживчих спорах, альтернативного вирішення спорів, розвитку спроможностей торгових та інших інституцій із розвитку торгівлі тощо;
2. недостатньою розвиненістю інфраструктури електронної комерції в Україні. Комплекс питань тут охоплює критерії та стимули діяльності маркетплейсів (частка яких є незначною сама по собі і в порівнянні з іншими європейськими країнами), створення умов для нормального функціонування безготівкових засобів розрахунків (в тому числі, електронних – PayPal тощо), заохочення продавців до розвитку власних стандартів обслуговування/вирішення спорів зі споживачами, участі в асоціаціях, компаніях ADR тощо;
3. підвищення обізнаності про права споживачів та способи їх захисту у різних процедурах, підвищення обізнаності маркетплейсів та продавців про переваги чесної та сумлінної діяльності, а також позасудового вирішення спорів зі споживачами.

Таким чином, внесення змін до законодавства про захист прав споживачів, яким передбачатиметься можливість позасудового розгляду споживчих спорів, які виникають із покупок онлайн, не є достатнім та належним рішенням з точки зору потреб стимулювання розвитку електронної комерції та сприяння оптимізації розгляду споживчих спорів, в тому числі тих, що впливають із транзакцій онлайн. Оскільки окрім можливості розглядати споживчі спори, в тому числі, онлайн, повинні існувати також самі компанії, які надаватимуть відповідні послуги (в порядку медіації, арбітражу, примирення тощо), а також майданчик (онлайн та/або офлайн), через який можна організувати подання скарги та розгляд спору (приміром, національний аналог ODR платформи). У цьому контексті, ще раз слід нагадати, що загальноєвропейська ODR платформа обмежена рамками спільного ринку Європейської економічної зони (надалі – «ЄЄЗ») та країнами, які імплементували Директиву/Регламент ODR. Тобто країни, які не є частиною ЄЄЗ та спеціального законодавства не можуть користуватися можливостями та перевагами загальноєвропейської системи ODR/ADR. Для України, це означає, що всі національні рішення з цього питання (законодавчі та інфраструктурні) будуть обмежені національними рамками – система ADR буде національною, так само як і майданчик, аналогічний ODR платформі. Це є логічним, адже загальноєвропейська система ODR/ADR виросла із традицій національного досвіду альтернативного вирішення споживчих спорів, необхідності враховувати специфіку електронної торгівлі та потреби у спрощенні процедур подання, комунікації та розгляду, насамперед, транскордонних споживчих спорів, у тому числі тих, що впливають з електронної комерції. Відтак, Україні також треба вирішити, якою буде її національна концепція з цього питання:

1. якою буде форма альтернативного вирішення спорів (медіація, арбітраж, примирення тощо);
2. якими будуть вимоги до компаній ADR;
3. яким буде правовий статус компаній ADR, процедур, за яким розглядаються спори та рішень, які прийматимуться такими компаніями;
4. як процедури альтернативного врегулювання споживчих спорів вписуватимуться в існуючий ландшафт вирішення споживчих спорів в Україні;
5. якою буде специфіка – чи покриватимуться лише онлайн транзакції або покриватимуться також і офлайн покупки;
6. як виглядатиме майданчик, який надаватиме відповідну інфраструктуру для подання, процесування та розгляду споживчих спорів, що подаються в порядку ADR;
7. яким чином відбуватиметься популяризація та адвокація альтернативного способу вирішення споживчих спорів в Україні.

Згідно із досвідом європейських країн, впровадження ODR/ADR та забезпечення її ефективності вимагає від держави проведення промо-кампаній та інших заходів з просування та адвокації запропонованого рішення. До прикладу, Європейська Комісія у своєму супровідному листі до звіту про середньострокове оцінювання програми про захист прав споживачів на 2014-2020 роки (Commission Staff Working



Document Accompanying the Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on the mid-term evaluation of the Consumer Programme 2014–2020) зазначила, що протягом 2014–2017 років вона витратила 3,1 млн євро на промо-кампанії та заходи. Ще 3 млн євро пішло на обслуговування ODR платформи протягом цього періоду. З іншого боку, доступні статистичні дані свідчать про те, що завдяки функціонуванню ODR платформи, більшість споживачів та продавців мали змогу налагодити ефективну комунікацію та вирішити спірні питання без порушення будь-яких формальних процедур. Останнє міркування є дуже важливим при визначенні конфігурації національної системи ODR/ADR.

При виробленні власного національного підходу до комплексного вирішення питань, пов'язаних із електронною комерцією та, відповідно, захистом прав споживачів, слід мати на увазі також міжнародні зобов'язання України та можливості, які з них випливають. Так, Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і її членами-державами, з іншої сторони (надалі – «Угода про асоціацію») містить невичерпні аспекти співробітництва у сфері електронної комерції, які в тому числі, стосуються зобов'язань України наближати своє національне законодавство з питань регулювання електронної комерції, зокрема щодо захисту споживачів до законодавства ЄС. Системне тлумачення положень Угоди про асоціацію та Звіту є підставою розглядати інфраструктуру ODR/ADR як специфічний інструмент, розроблений європейськими законодавцями для задоволення потреби споживачів у ефективному, прозорому та швидкому позасудовому розгляді споживчих спорів, які випливають з онлайн транзакцій (про що зазначено у Звіті). Водночас, європейський пакет способів захисту прав споживачів, в тому числі в електронній комерції, не обмежується системою ODR/ADR. Як зазначалося вище, існують і інші способи, як в рамках ЄС, так і на національному рівні. До того ж, не існує заборони запроваджувати всі або будь-які із згаданих механізмів чи нових механізмів паралельно та додатково до системи ODR/ADR у формі й у спосіб, що не суперечить, в даному випадку, міжнародним зобов'язанням України.

Підсумовуючи, вважаємо за доцільне зауважити про те, що розбудова системи та інфраструктури ODR/ADR (альтернативних інструментів/механізмів) у споживчих спорах, у тому числі тих, що впливають із транзакцій онлайн, повинна бути частиною пакету з іншими заходами в рамках розвитку електронної комерції та підвищення ефективності системи та інфраструктури захисту прав споживачів в Україні, що є більш широким явищем. Тому дуже важливо визначитися з концепцією, яку впроваджуватиме держава. Тут важливо пам'ятати, що концепція обов'язково повинна відображати стратегічне бачення держави із певного питання, яке враховуватиме інтереси всіх зацікавлених осіб та не порушуватиме (не перешкоджатиме виконанню) міжнародних зобов'язань України. Організаційно, було б зручно розбити задачі (відповідно до обраної концепції) на самодостатні сегменти, які, до того ж, будуть розділені у часі.

Тут можна говорити про послідовність, в якій на початковому етапі максимально цифровізуються процеси подання та розгляду звернень/скарг/заяв споживачів в існуючій адміністративній процедурі та судовому порядку. Одночасно розробляються та впроваджуються вимоги до інформації, яка розміщується на маркетплейсах, веб-сторінках продавців тощо. Паралельно можна розробляти та пропонувати зміни до законодавства щодо розподілу відповідальності між маркетплейсами, продавцями та споживачами тощо, кодекси етики, керівництва щодо підходів та розгляду скарг/звернень споживачів, коли вони подаються до продавця або в адміністративній процедурі. Також, одночасно можна стимулювати маркетплейси та продавців розвивати внутрішні служби розгляду звернень і скарг споживачів, які будуватимуться на оприлюднених принципах (тут значну роль можуть відігравати кодекси з етики ведення бізнесу, керівництва з комплайенсу (відповідності) тощо; оприлюднюються такі документи можуть на сторінках маркетплейсів та професійних об'єднань). Ці задачі можна реалізувати в короткостроковій перспективі до 1,5 років.

Паралельно може починатися робота над підвищенням ефективності діяльності Держпродспоживслужби, яка включатиме реорганізацію процесів та процедур, серед пріоритетів якої буде електронна комерція. Така робота включає низку заходів із автоматизації та цифровізації процесів всередині Держпродспоживслужби; проведення скринінгів інформації, яка розміщується на веб-сторінках продавців/маркетплейсів; вироблення та надання пропозицій щодо реформування або запровадження окремих елементів до системи захисту прав споживачів, зокрема, в електронній комерції; внесення змін до законодавства про альтернативні способи вирішення спорів тощо. Також, паралельно можна пропонувати додаткові рішення щодо позасудового вирішення споживчих спорів онлайн, аналогічні або альтернативні загальноєвропейській системі ODR/ADR із дотриманням міжнародних зобов'язань України.



https://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/european_consumer_centre_network/index_en.htm

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

<https://www.ukecc.net>

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/com_2019_425_f1_report_from_commission_en_v3_p1_1045545_0.pdf

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

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_de_listing_en_0.pdf

<https://ecommercegermany.com/blog/key-takeaways-from-e-commerce-region-report-europe-2020>

<https://www.evz.de/en/index.html>

<https://eufordigital.eu/library/eu-ecommerce-baseline-report/>

<https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=496ca456-5b29-41e4-b230-c26c5de0d2d5&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozHivachiv-uNoviiRedaktsii->

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf

<https://www.tradingstandards.uk/commercial-services/adr-approved-bodies>

https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf

<https://www.privacyshield.gov/article?id=Germany-eCommerce>

<https://www.mondaq.com/germany/consumer-law/883948/consumer-adr-draft-bill-to-amend-current-regulation>

<https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland/cooperation-with-contractors-and-consumers/consumer-rights-what-you-should-know/disputes-resolution-with-the-consumer>

<https://rm.coe.int/cdcj-technical-study-on-online-dispute-resolution-mechanisms/16809f0079>

<https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/46776.pdf>

<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/542/contents>

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52019SC0382&rid=3>



№1 - ОСНОВНІ ДАНІ ПРО КОМПАНІЇ ADR В НІМЕЧЧИНІ

1 ADR компанія

EXTRAJUDICIAL DISPUTE RESOLUTION BODY FOR CONSUMERS AND COMPANIES

www.streitbeilegungsstelle.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується

Плата стягується з подавця за прогресивною шкалою:

Розмір вимоги за скаргою до 100 євро (включно) - 100 євро + ПДВ

Розмір вимоги за скаргою до 1000 євро (включно) - 150 євро + ПДВ

Розмір вимоги за скаргою 1000 євро > та скарги з неоголошеним розміром вимог - погодинна ставка у розмірі 150 євро + ПДВ. В цьому випадку ADR компанія повинна забезпечити співрозмірність плати.

Компанія також може стягувати витрати на поштові та телекомунікаційні послуги, а також послуги копіювання і друку.

Як альтернатива фактично понесеним витратам, компанія може встановити фіксовану суму на витрати у розмірі до 15 євро + ПДВ.

Витрати на відрядження компенсуються в порядку, передбаченому спеціальним законодавством.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; фінансові послуги; загальні фінансові послуги; охорона здоров'я; послуги дозвілля; поштові послуги та електронні комунікації; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії треба перевіряти у кожному конкретному випадку. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати англійською або німецькою; мова процесу - німецька і англійська.

Середня тривалість розгляду - три місяці.

Форма процесу - письмова і усна; в окремих випадках компанія вимагає фізичної присутності сторін/їхніх представників.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



2 ADR компанія



CUSTOMER COMPLAINTS BOARD OF THE NATIONAL ASSOCIATION OF GERMAN COOPERATIVE BANKS

www.bvr.de

Service/Kundenbeschwerdestelle



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Фіксована плата у розмірі 150 євро стягується з подавця.



Сектори

Фінансові послуги; інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури – в середньому 3 місяці.

Результат розгляду не є обов'язковим для сторін.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



3 ADR компанія



OMBUDSMAN FOR PRIVATE BANKS

www.bankenombudsmann.de



Територія

Обмудсмен розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата не стягується з жодної сторони.



Сектори

Фінансові послуги; інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури – в середньому 6 місяців.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результат розгляду може бути як обов'язковим до виконання продавцем, так і не обов'язковим.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



4 ADR компанія



REAL ESTATE OMBUDSMAN FOR IVD/VPB - PROPERTY ACQUISITION AND MANAGEMENT

www.ombudsmann-immobilien.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується за виключенням випадків, коли за результатом ретельного вивчення обставин справи, компанія встановлює, що скарга була подана неналежним чином. У такому випадку, зі споживача стягується плата у розмірі 30 євро.

Розгляд справи за участю члена даного об'єднання (Real Estate Ombudsman for IVD/VPB). З інших продавців стягується плата за прогресивною шкалою:

у спорах з розміром вимоги від 600 до 2000 євро включно - 300 євро;

у спорах з розміром вимоги від 2000 до 4000 євро включно - 400 євро;

у спорах з розміром вимоги понад 4000 євро - 500 євро.



Сектори

Загальні послуги у сфері нерухомості та будівництва нових будинків.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу - німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 28 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



5 ADR компанія



OMBUDSMAN FOR PRIVATE HEALTH AND LONG-TERM CARE INSURANCE

www.pkv-ombudsmann.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Індивідуальна плата зі страховиків не стягується; відповідна плата включена у склад колективних внесків до Асоціації приватних страховальників здоров'я.



Сектори

Фінансові послуги: страхування, окрім страхування життя та інші види страхових послуг.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 4 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результат розгляду не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR.



6 ADR компанія



OMBUDSMAN FOR THE GERMAN INVESTMENT FUNDS ASSOCIATION

www.ombudsstelle-investmentfonds.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця у формі членського внеску і фіксованої плати у розмірі 200 євро згідно зі встановленим графіком.



Сектори

Фінансові послуги; інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



7 ADR компанія



OMBUDSMAN FOR NON-FINANCIAL ASSETS AND INVESTMENT FUNDS

www.ombudsstelle.com



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця у формі членського внеску у розмірі від 250 до 750 євро згідно із графіком сплати членських внесків.



Сектори

Фінансові послуги. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 4 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



8 ADR компанія



ARBITRATION BOARD OF THE GERMAN ASSOCIATION OF PRIVATE BUILDING SOCIETIES

www.schlichtungsstelle-bausparen.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Фінансові послуги. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 4 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



9 ADR компанія



ARBITRATION BOARD OF THE FEDERAL FINANCIAL SUPERVISORY AUTHORITY

www.bafin.de/schlichtungsstelle



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця у формі фіксованого збору у розмірі 200 євро. Розмір плати може коригуватися в залежності від особливостей процедури як передбачено законодавством.



Сектори

Фінансові послуги; інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 6 місяців.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.





ARBITRATION BOARD OF THE GERMAN FEDERAL BANK

www.bundesbank.de/schlichtungsstelle



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця у формі фіксованого збору у розмірі 200 євро. Розмір плати може коригуватися в залежності від особливостей процедури як передбачено законодавством.



Сектори

Фінансові послуги. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 6 місяців.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.

11 ADR компанія



CONCILIATION BOARD OF THE GERMAN SAVINGS BANKS ASSOCIATION

www.dsgv.de/schlichtungsstelle



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця у розмірі від 150 до 350 євро.



Сектори

Фінансові послуги; страхування; інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Дана компанія може приймати різні типи рішень – як обов'язкові для продавців, так і необов'язкові.

Підстави для відмови: по тій самій скарзі розглядається або вже було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



12 ADR компанія



CONCILIATION BOARD OF THE LEGAL PROFESSION

www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de



Територія

Компанія розглядає справи ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата не стягується ані зі споживача, ані з продавця.



Сектори

Різні товари та послуги. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 96 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



13 ADR компанія



ENERGY CONCILIATION BOARD

www.schlichtungsstelle-energie.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується, за виключенням штрафу у розмірі 30 євро за зловживання процедурою.

З продавця стягується фіксована ставка за правилами компанії ADR. Залежно від результатів розгляду ставка складає від 100 до 450 євро (без ПДВ).



Сектори

Постачання енергії та газопостачання.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



14 ADR компанія



CONCILIATION BOARD FOR COMMERCIAL INSURANCE, INVESTMENT AND CREDIT INTERMEDIARIES

www.schlichtung-finanzberatung.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

З продавця стягується плата. Розмір варіюється. Деталі на веб-сторінці.



Сектори

Фінансові послуги, включно з певними видами страхування. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



15 ADR компанія



AVIATION CONCILIATION BODY AT THE FEDERAL OFFICE FOR JUSTICE

www.bundesjustizamt.de/Luftverkehr



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується, за виключенням штрафу у розмірі 30 євро за зловживання процедурою.

Плата стягується з продавця (законодавчо встановлено обов'язок авіаліній нести всі витрати за розгляд споживчих спорів у процедурі примирення) у формі фіксованої ставки у розмірі 290 євро.



Сектори

Транспортні послуги (авіаційні послуги).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу - німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 5 місяців.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR.





CONCILIATION BODY FOR URBAN PUBLIC TRANSPORT

www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця:

- (1) у розмірі 150 євро в разі надання пропозиції про примирення; та
- (2) у розмірі 50 євро, якщо сторони досягають згоди в рамках порушеної процедури розгляду спору.



Сектори

Транспортні послуги (міський, залізниця, таксі, транспортна інфраструктура, послуги оренди та ін.).



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою та англійською; мова процесу - німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 50 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результати розгляду є не обов'язковими.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим».

17 ADR компанія



POST CONCILIATION BOARD OF THE FEDERAL NETWORK AGENCY

www.bundesnetzagentur.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Поштові послуги та послуги електронних комунікацій.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 4 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



18 ADR компанія



REMOVALS ARBITRATION BOARD OF THE FEDERAL ASSOCIATION OF FURNITURE FORWARDING AND LOGISTICS (AMÖ)

www.amoe.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих в Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

З продавця стягується фіксована плата у розмірі 75 євро при настанні певних умов (подробиці на веб-сторінці компанії).



Сектори

Зберігання та перенесення.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 45 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результати розгляду можуть бути варіативними – рішення може бути як обов'язковим, так і не обов'язковим для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



19 ADR компанія



SNUB - THE LOCAL TRANSPORT CONCILIATION COMMITTEE



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується.

З продавця стягується плата за розгляд справи відповідно до встановлених правил.



Сектори

Транспортні засоби (послуги міського транспорту; залізниця).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу - німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 14 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





SÖP - CONCILIATION BODY FOR PUBLIC TRANSPORT

www.soep-online.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується, за виключенням штрафу у розмірі 25 євро за подання неналежної скарги.

Плата стягується з продавця у формі (1) фіксованої ставки, встановленої для певного виду скарг;
(2) членських внесків.



Сектори

Транспортні послуги (міський транспорт; залізниця; авіаційні послуги, послуги морського, річного і іншого водного транспорту).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою та англійською; мова процесу – німецька та англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.

21 ADR компанія



SAVINGS BANKS CONCILIATION BOARD OF BADEN-WÜRTTEMBERG

www.sv-bw.de/verband/schlichtung



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів та продавців не стягується.



Сектори

Фінансові послуги; інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Варіативність результатів розгляду справи; можуть бути обов'язкові чи необов'язкові щодо продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору.



22 ADR компанія



FEDERAL UNIVERSAL ARBITRATION BOARD - CENTRE FOR ARBITRATION



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується, за виключенням подання неправдивих скарг, штраф за які складає 30 євро із заяви.

Плата стягується з продавця у розмірі від 40 до 800 євро в залежності від вартості спору. Розмір плати зменшується в разі, якщо продавець негайно та у повному обсязі визнає вимоги за скаргою. Розмір плати також може бути зменшено, якщо споживач припиняє брати участь у процедурі без поважних причин (+ компанія припиняє і закриває провадження щодо відповідних сторін); розмір плати також може бути зменшений, якщо медіатор дійде висновків про необґрунтованість скарги споживача.



Сектори

Споживчі послуги; освіта; постачання електроенергії та водопостачання; фінансові послуги; загальні споживчі послуги; охорона здоров'я; послуги дозвілля; поштові послуги та послуги електронних комунікацій; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою, англійською і французькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 2 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, рішення є обов'язковим для однієї або обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



23 ADR компанія



CONSUMER ARBITRATION BOARD OF THE ASSOCIATION OF GERMAN PUBLIC SECTOR BANKS (VÖB)

www.voeb.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів та продавців не стягується.



Сектори

Фінансові послуги; інвестиції, пенсії цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Провадження не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору.





CONSUMER CONCILIATION BODY FOR ARCHITECTS AND ENGINEERS

www.ghv-guetestelle.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів та продавців не стягується.

Плата зі споживачів не стягується, за виключенням подання неправдивих скарг, штраф за які складає 30 євро із заяви.

Плата з продавців стягується за прогресивною шкалою (до зазначеної нижче суми окремо додається ПДВ):

50 євро зі скарг вартістю до 100 євро включно;

75 євро зі скарг вартістю від 100,01 євро до 200 євро включно;

150 євро зі скарг вартістю від 200,01 євро до 500 євро;

300 євро зі скарг вартістю від 500,01 євро до 2000 євро;

380 євро зі скарг вартістю від 2000,01 євро до 5000 євро;

600 євро зі скарг вартістю від 5000,01 євро до 10000 євро;

900 євро зі скарг вартістю від 10000,01 до 50000 євро;

1200 євро зі скарг вартістю від 50 000,01 євро до 100 000 євро;

1600 євро зі скарг вартістю понад 100 000 євро.

Якщо продавець негайно та у повному обсязі визнає вимоги споживача, плата за розгляд скарг вартістю понад 200 євро, зменшується до 50 євро + ПДВ.



Сектори

Інші товари та послуги. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формі; фізична присутність сторін або їх представників може вимагатися в деяких випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



25 ADR компанія



TELECOMMUNICATIONS CONSUMER CONCILIATION BOARD OF THE FEDERAL NETWORK AGENCY

www.bundesnetzagentur.de



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживачів та продавців не стягується.



Сектори

Поштові послуги та послуги електронної комунікації. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, результат розгляду є обов'язковим для однієї або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR.



26 ADR компанія



INSURANCE OMBUDSMAN

www.versicherungombudsmann.de



Територія

Обмудсмен розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується. У встановлених законодавством випадках, подання неналежної скарги проти страхового брокера тягне за собою накладання штрафу. Наразі такий штраф не стягувався.

Плата стягується з продавця. У справах проти страхової компанії афілійовані страхові компанії сплачують щорічний членський внесок і фіксовану суму збору за розгляд скарги незалежно від результатів розгляду. Фіксована ставка переглядається щорічно та зазначається у щорічному звіті.

У справах проти страхових брокерів: зі страхових брокерів стягується плата у розмірі від 50 до 300 євро, якщо скарга є наслідком їхньої дії/бездіяльності. Точна сума залежить від витрат Омбудсмена.



Сектори

Фінансові і страхові послуги. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результат розгляду справи є обов'язковим для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





VUV-OMBUDSMAN FOR THE GERMAN ASSOCIATION OF INDEPENDENT ASSET MANAGERS

www.vuv-ombudsstelle.de



Територія

Омбудсмен розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Німеччині.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується.

З продавців стягується плата у розмірі 200 євро.



Сектори

Інвестиції, пенсії, цінні папери. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати німецькою; мова процесу – німецька.

Тривалість процедури складає в середньому 2 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Розгляд справи є необов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору.

Наведені дані підготовлено із використанням публічно доступних джерел англійською мовою станом на дату підготовки цього документу.



№2 – ОСНОВНІ ДАНІ ПРО КОМПАНІЇ ADR В СПОЛУЧЕНОМУ КОРОЛІВСТВІ



1 ADR компанія

ABTA LIMITED (THE TRAVEL ASSOCIATION)

www.abta.com



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, які засновані у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживачів та продавців не стягується.



Сектори

Послуги дозвілля.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Тривалість процедури – в середньому 50 днів.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



2 ADR компанія



ADR GROUP

www.consumer-dispute.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, які засновані у Франції, Греції, Ірландії, Італії, Іспанії та Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця; розмір залежить від виду компанії та діяльності продавця.



Сектори

Споживчі товари; харчові продукти; освіта; охорона здоров'я; загальні споживчі послуги (одяг, домашня техніка, меблі та оздоблення, електронні товари, косметичні вироби тощо); ювелірні вироби; послуги дозвілля; транспортні послуги тощо.

Чи входять конкретні питання до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку, оскільки компанія компетентна розглядати справи щодо багатьох видів господарської діяльності. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати англійською, французькою, грецькою; мова процесу - англійська, німецька, грецька, італійська та іспанська.

Середня тривалість розгляду - 80 днів.

Форма процесу - письмова і усна; фізична присутність сторін/їхніх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



3 ADR компанія



ADR GROUP (GAMBLING)

www.adrgroup.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживача не стягується плата.

З продавця стягується фіксована плата.



Сектори

Послуги дозвілля: азартні ігри, лотереї.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати англійською, французькою, німецькою та грецькою; мова процесу – англійська, французька, німецька, грецька.

Тривалість процедури – в середньому 90 днів.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в окремих випадках.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



4 ADR компанія



ASSOCIATION OF CHARTERED ACCOUNTANTS

www.accaglobal.com



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата не стягується з жодної сторони.



Сектори

Юридичні та бухгалтерські послуги; загальні споживчі послуги.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури – в середньому 45 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



5 ADR компанія



AVIATION ADR

www.aviationadr.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується; плата стягується з продавця. Розмір плати варіюється.



Сектори

Транспортні послуги (послуги авіаліній).



Процедура

Компанія розглядає скарги подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати чеською, англійською, французькою, німецькою, латвійською, польською; мова процесу – чеська, англійська, французька, німецька, латвійська, польська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результат процедури є обов'язковим для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені показники
5. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



6 ADR компанія



BUS USERS UK

www.bususers.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих в Англії, Шотландії, Уельсі.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця. Оператори (продавці) мають можливість: (а) сплачувати щорічний внесок із розрахунку 6,50 фунтів стерлінгів з транспортного засобу, на якому надаються послуги; (б) 100 фунтів стерлінгів за кожну заяву, прийняту у провадження.



Сектори

Транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.



7 ADR компанія



CCWE - CONSUMER CODE FOR WEDDINGS & EVENTS

www.ccwe.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Фіксована плата стягується з продавця.



Сектори

Споживчі товари; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців, якщо сторони домовляться про це.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



8 ADR компанія



CENTRE FOR EFFECTIVE DISPUTE RESOLUTION

www.cedr.com



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата стягується зі споживача та продавця. Розмір ставки варіюється в залежності від виду спору.

Розміри ставок зазначено на сайті.



Сектори

Споживчі товари; транспортні засоби; освіта; електроенергія та водопостачання; фінансові послуги; послуги дозвілля та туризм; поштові послуги і послуги електронних комунікацій; лотереї та азартні ігри тощо.

Чи входять конкретні питання до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку, оскільки компанія компетентна розглядати справи щодо багатьох видів господарської діяльності.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 52 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені показники
5. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





CENTRE FOR EFFECTIVE DISPUTE RESOLUTION CEDR (AIRLINES)

www.cedr.com/aviation



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата стягується зі споживача та продавця. Схема та розмір оплати варіюється в залежності від процедури.



Сектори

Транспортні послуги (послуги авіаліній).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, результати розгляду справи є обов'язковими для однієї або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені показники
5. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



10 ADR компанія



COSMETIC REDRESS SCHEME (HF RESOLUTION LTD)

www.cosmeticredress.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця. Члени Cosmetic Redress Scheme платять або 80 фунтів стерлінгів + ПДВ за надання рекомендації за скаргою або 150 фунтів стерлінгів + ПДВ за рішення по справі.



Сектори

Загальні споживчі послуги; охорона здоров'я; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 75 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені показники
5. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



11 ADR компанія



COMMS ADR (A TRADING NAME OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION LIMITED)

<https://www.commsadr.co.uk>



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується.



Сектори

Комунікаційні послуги.



Процедура

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 56 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені показники
5. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



12 ADR компанія



CONSUMER ARBITRATION (A TRADING NAME OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION LIMITED)

<https://www.cdrl.org.uk>



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Зі скарг із сумою вимоги до 750 фунтів стерлінгів, зі споживача стягується плата у розмірі 10 фунтів стерлінгів.

Зі скарг із сумою вимоги більше 750 фунтів стерлінгів, зі споживача стягується плата у розмірі 25 фунтів стерлінгів.



Сектори

Споживчі товари; харчові продукти; освіта; охорона здоров'я; загальні споживчі послуги (одяг, домашня техніка, меблі та оздоблення, електронні товари, косметичні вироби тощо); ювелірні вироби; послуги дозвілля; транспортні послуги тощо.

Чи входять конкретні питання до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку, оскільки компанія компетентна розглядати справи щодо багатьох видів господарської діяльності. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Тривалість процедури складає в середньому 45 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі.

Результат розгляду справи є обов'язковим для обох сторін.

Підстави для відмови:

1. Арбітр на будь-якому етапі розгляду справи приймає рішення, що така справа може бути вирішена більш ефективно судом, іншим органом вирішення спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скаргі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



13 ADR компанія



DGCOS - DOUBLE GLAZING AND CONSERVATORY OMBUDSMAN SCHEME

www.dgcoss.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Загальні споживчі послуги (послуги ремонту та обслуговування приміщень та будівель).

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 11 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені показники.



14 ADR компанія



DISPUTE RESOLUTION OMBUDSMAN LIMITED

www.disputeresolutionombudsman.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата стягується з продавця. Розмір ставки варіюється.



Сектори

Споживчі товари; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; інше.

Чи входять конкретні питання до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку, оскільки компанія є компетентною розглядати справи щодо багатьох видів господарської діяльності.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, процедура є обов'язковою для однієї або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору.



15 ADR компанія



ECOGRA

www.ecogra.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Фіксована ставка плати за розгляд встановлена для продавця.



Сектори

Послуги дозвілля (азартні ігри, лотереї).

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 34 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.



16 ADR компанія



EUROPEAN CAR RENTAL CONCILIATION SERVICE

www.ecrcs.eu



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується

З продавця стягується фіксована ставка у розмірі 50 фунтів стерлінгів.



Сектори

Транспортні послуги; послуги найму та оренди.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати 25-ма мовами; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 18 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR або судом.



17 ADR компанія



FEDERATION OF MASTER BUILDERS (FMB) (MEMBERS ONLY SCHEME)

www.fmb.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Фіксована плата стягується зі споживача та продавця.

Члени FMB та їх клієнти можуть використовувати процедуру примирення через FMB. Залежно від суті спору плата за розгляд справи у процедурі медіації складає:

50 фунтів стерлінгів + ПДВ за одну годину медіації;

100 фунтів стерлінгів + ПДВ за дві години медіації;

300 фунтів стерлінгів + ПДВ за три години медіації.

Якщо споживач не подає заяву про медіацію, у нього є право заповнити онлайн форму на веб-сторінці FMB та залишити скаргу на продавця.



Сектори

Споживчі послуги (ремонт та обслуговування приміщень та будівель); загальні послуги (будівництво нових будинків, ремонт та обслуговування).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців. Діяльність компанії обмежена лише членами FMB.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 60 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі або засобами телефонного зв'язку; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура може бути у формі медіації (примирення). Процедура медіації є необов'язковою для сторін.

Якщо споживач залишає скаргу на продавця (не в процедурі медіації), FMB протягом 5 робочих днів підтверджує отримання та номер скарги, а також направляє її продавцю. Останній має до 20 робочих днів для надання відповіді на скаргу. В разі ненадання відповіді у встановлений термін, продавця позбавляють членства в асоціації за порушення її правил. FMB направляє відповідь продавця споживачу та повідомляє, чи може цей спір бути розглянутий FMB або його буде передано до Centre for Effective Dispute Resolution.



18 ADR компанія



HAIR & BEAUTY MEDIATION

www.nhf.ifo/complaints



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Стягується фіксована плата (1) зі споживача - 10 фунтів стерлінгів (сума повертається, якщо продавець відмовляється від процедури ADR); (2) з продавця - 25 фунтів стерлінгів.



Сектори

Загальні споживчі послуги; послуги догляду. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 70 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





THE PROPERTY REDRESS SCHEME

www.theprs.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Плата за розгляд стягується з продавця:

- агенти з нерухомості, які є членами об'єднання сплачують 60 фунтів стерлінгів + ПДВ або 90 фунтів стерлінгів + ПДВ в залежності від того, чи оформили вони страховку щодо захисту коштів клієнтів
- спеціалісти з нерухомості, які є членами об'єднання сплачують 90 фунтів стерлінгів + ПДВ, однак компанія залишає за собою право змінити розмір плати у випадку складної справи.



Сектори

Загальні споживчі послуги (послуги нерухомості; будівництво нових будинків; послуги обслуговування та поліпшення; клінінгові послуги; послуги зносу та зберігання); інше (товари та послуги).

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 75 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Компанія може приймати різні типи рішень за згодою сторін (обов'язкові та необов'язкові).

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





HICS - HOME IMPROVEMENT CONSUMER PROTECTION SCHEME

www.hicsscheme.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Загальні послуги споживачам (послуги обслуговування та поліпшення приміщень та будівель).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 21 день.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума спору є меншою або більшою за встановлені граничні показники.



HIES - HOME INSULATION & ENERGY SYSTEMS QUALITY ASSURED CONTRACTORS SCHEME

www.hiesscheme.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Енергія та водопостачання (електроенергія, газ, інші джерела енергії); загальні послуги споживачам (послуги обслуговування та поліпшення приміщень та будівель).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 17 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR.

22 ADR компанія



www.ibas-uk.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

З продавця стягується фіксована плата.



Сектори

Послуги дозвілля (азартні ігри, лотереї).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 54 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в певних випадках.

Процедура є обов'язковою для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





INSTITUTE OF PROFESSIONAL WILLWRITERS

www.ipw.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Загальні послуги споживачам (юридичні та бухгалтерські послуги).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 13 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.





JENNIFER GALLAGHER, LINDSAYS

www.lindsays.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується.

Плата стягується з продавця.

Ставка варіюється.



Сектори

Послуги дозвілля (азартні ігри, лотереї).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 42 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в окремих випадках.

Процедура є обов'язковою для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору.

25 ADR компанія



KENT COUNTY COUNCIL ADR

www.kent.gov.uk/disputeresolution



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата стягується з обох сторін. Зі споживача стягується плата у розмірі (а) 15 фунтів стерлінгів у спорах вартістю до 1000 фунтів стерлінгів та (б) 35 фунтів стерлінгів - у спорах вартістю більше 1000 фунтів стерлінгів.

Розмір плати продавця залежить від того, чи є він членом організації, яка входить до цієї ADR схеми - від 200 до 500 фунтів стерлінгів зі скарги.



Сектори

Споживчі товари; освіта; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля тощо.

Чи входять конкретні питання до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку, оскільки орган є компетентним розглядати скарги щодо багатьох видів діяльності.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 28 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Провадження не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. спір є незначним або «надуманим»
2. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
3. вартість спору є меншою або більшою за встановлені граничні розміри
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





LONDON ARBITRATION CENTRE LIMITED

www.londonarbitrationcentre.com



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності). Щодо певних країн визначені регіони, стосовно яких компанія має юрисдикцію.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується.

Плата стягується з продавця.

Ставка варіюється.



Сектори

Споживчі товари; освіта; загальні споживчі послуги; послуги охорони здоров'я; поштові послуги та послуги електронних комунікацій; послуги дозвілля; транспортні послуги.



Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.

Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 70 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

За згодою, процедура є обов'язковою для однієї або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість спору є меншою чи більшою за встановлені граничні розміри
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



NATIONAL CASINO FORUM (INDEPENDENT PANEL FOR CASINO ARBITRATION)

www.ipca.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживачів не стягується.

З продавця стягується фіксована плата.



Сектори

Послуги дозвілля (азартні ігри, лотереї).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 28 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Розгляд справи є обов'язковим для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





NATIONAL CONCILIATION SERVICE (MOTOR INDUSTRY)

www.nationalconciliationservice.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживача у процедурі примирення/медіації законодавчо плата не стягується. За розгляд справи в процедурі арбітражу встановлені такі ставки, які стягуються з споживача:

£48 + ПДВ зі скарг вартістю від £50 до £1000;

£86 + ПДВ зі скарг вартістю від £1000 до £5000;

£172 + ПДВ зі скарг вартістю від £5000 до £15000;

£345 + ПДВ зі скарг вартістю від £15000

Для продавців, які підписалися на пакет послуг з примирення/медіації, розгляд є безкоштовним.

Зі споживача у процедурі арбітражу законодавчо встановлені такі ставки:

£48 + ПДВ зі скарг вартістю від £50 до £1000;

£86 + ПДВ зі скарг вартістю від £1000 до £5000;

£172 + ПДВ зі скарг вартістю від £5000 до £15000;

£345 + ПДВ зі скарг вартістю від £15000

(менше 1% запитів вимагають арбітражного розгляду; можна вимагати повернення сплаченого збору в разі позитивного рішення для продавця).



Сектори

Споживчі товари; транспортні засоби; паливо та мастила тощо; послуги ремонту та обслуговування транспортних засобів; загальні споживчі послуги, тощо.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 60 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Розгляд справи є не обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





OFFICE OF THE INDEPENDENT ADJUDICATOR FOR HIGHER EDUCATION

www.oiahe.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата не стягується зі споживачів.

Плата стягується з продавця.

Ставка варіюється (деталі: www.oiahe.org.uk)



Сектори

Освіта, інше. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська, валійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Розгляд справи не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





OMBUDSMAN SERVICES

www.ombudsman-services.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності). Щодо певних країн визначені регіони, стосовно яких компанія має юрисдикцію.



Розмір плати

Плата не стягується зі споживачів.

Плата стягується з продавця. Ставка варіюється до 650 фунтів стерлінгів.



Сектори

Поштові послуги та послуги електронних комунікацій; постачання енергії та водопостачання. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати різними мовами.

Тривалість процедури складає в середньому 42 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За згодою сторін, процедура є обов'язковою для однієї або обох сторін споживачів.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





OPTICAL CONSUMER COMPLAINTS SERVICE (OCCS)

www.opticalcomplaints.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата зі споживачів та продавців не стягується.



Сектори

Послуги охорони здоров'я. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 45 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.

**PROMEDIATE (UK) LIMITED**www.promediate.co.uk**Територія**

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві, Франції, Греції, Ірландії, Італії, на Кіпрі.

**Розмір плати**

Плата стягується зі споживачів та продавців.

Плата не стягується зі споживачів у справах щодо надання професійних юридичних послуг, послуг телекомунікацій, азартних ігор.

За іншими видами спорів зі споживачів стягується плата за прогресивною шкалою:

- £20 + ПДВ зі скарг вартістю до £1000;
- £35 + ПДВ зі скарг вартістю до £2500;
- £60 + ПДВ зі скарг вартістю до £5000;
- £85 + ПДВ зі скарг вартістю до £7500;
- £110 + ПДВ зі скарг вартістю до £10000.

Наведені ставки застосовуються до 1 години медіації. Скарги, розгляд яких потребує більше часу може бути переданий до загальної служби медіації компанії.

Плата зі споживача не стягується, якщо у продавця є політика, за якою продавець погоджується за власний рахунок покривати витрати на медіацію. Навіть за відсутності такої політики, за споживачем залишається право обґрунтовувати, що саме продавець повинен нести витрати в повному обсязі.

У справах про послуги азартних ігор та телекомунікації за скаргами щодо відповідних спеціалістів, з продавців стягується плата у розмірі 150 фунтів стерлінгів на годину (попередньо надається розрахунок годин, які можуть знадобитися для розгляду). У загальних споживчих спорах, з продавця стягується плата за прогресивною шкалою:

- £100 + ПДВ зі скарг вартістю до £1000;
- £125 + ПДВ зі скарг вартістю від £1000 до £2500;
- £150 + ПДВ зі скарг вартістю від £2500 до £5000;
- £200 + ПДВ зі скарг вартістю від £5000 до £7500;
- £250 + ПДВ зі скарг вартістю від £7500 до £10000.

Скарги вартістю понад зазначені суми можуть бути передані до загальної служби медіації компанії.

Із загальних скарг споживачів з продавців стягується плата за прогресивною шкалою:

- £60 + ПДВ зі скарг вартістю до £1000;
- £85 + ПДВ зі скарг вартістю до £2500;
- £110 + ПДВ зі скарг вартістю до £5000;
- £135 + ПДВ зі скарг вартістю до £7500;
- £160 + ПДВ зі скарг вартістю до £10000.

Продавці можуть проявити ініціативу і покрити всі витрати, в тому числі ті, що підлягають сплаті споживачем. ►►►





Сектори

Споживчі товари; освіта; загальні споживчі послуги; послуги охорони здоров'я; послуги дозвілля; поштові послуги та послуги електронних комунікацій; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати англійською, німецькою, грецькою, італійською, французькою, іспанською; мова процесу – англійська, французька, німецька, грецька, італійська, іспанська.

Тривалість процедури складає в середньому 28 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





PROMEDIATE (UK) LIMITED (GAMBLING)

www.promediate.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується фіксована плата.



Сектори

Послуги дозвілля (азартні ігри, лотереї).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 12 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



RENEWABLE ENERGY CONSUMER CODE

www.recc.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві та Ірландії.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за фіксованою ставкою.



Сектори

Споживчі товари; постачання енергії та водопостачання; загальні споживчі послуги.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



35 ADR компанія



RETAIL ADR

www.retailadr.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за фіксованою ставкою у формі щорічного платежу, розмір якого варіюється залежно від кількості магазинів.



Сектори

Споживчі товари; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 60 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





ROYAL INSTITUTION OF CHARTERED SURVEYORS

www.rics.org/consumermediation



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих на Кіпрі, у Франції, Ірландії, Нідерландах, Польщі, Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується фіксована плата.



Сектори

Інше (товари і послуги).

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





SECURE TICKETS FROM AUTHORISED RETAILERS (STAR)

www.star.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів та продавців плата не стягується.



Сектори

Споживчі товари; послуги дозвілля.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



SOUTH YORKSHIRE TRADING STANDARDS SERVICES' ADR SCHEME

www.doncaster.gov.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за фіксованою ставкою у розмірі £250 + ПДВ, якщо справа розглядається на Етапі 1 (медіація); якщо справа розглядається на Етапі 2 (в порядку ад'юдікації) додатково стягується 250 + ПДВ.



Сектори

Споживчі товари; загальні споживчі послуги. Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 30 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





TATTERSALLS COMMITTEE

www.tattersallscommittee.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за фіксованою ставкою.



Сектори

Послуги дозвілля (азартні ігри, лотереї).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 26 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



THE BRITISH VEHICLE RENTAL AND LEASING ASSOCIATION

www.Bvrla.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується фіксована плата в розмірі 50 фунтів стерлінгів.



Сектори

Транспортні послуги; послуги найму й оренди.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 18 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



THE CARPET FOUNDATION

www.carpetfoundation.com



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується у процедурі примирення. У процедурі арбітражу зі споживача (Етап 2) стягується плата у розмірі £25 +ПДВ.

З продавців стягується плата за розгляд у розмірі 55 фунтів стерлінгів + ПДВ.



Сектори

Інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (1) скарги, подані споживачами проти продавців;
(2) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 2 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.





THE FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE LIMITED

www.financial-ombudsman.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за умовами викладеними: www.financial-ombudsman.org.uk



Сектори

Фінансові послуги.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами; процес також може відбуватися багатьма мовами.

Тривалість процедури складає в середньому 34 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура може мати різні результати. За згодою сторін процедура може бути обов'язковою або необов'язковою для однієї або двох сторін.

Підстави для відмови:

1. спір є незначним або «надуманим»
2. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.

43 ADR компанія



THE FURNITURE & HOME IMPROVEMENT OMBUDSMAN

www.furnitureombudsman.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата.



Сектори

Споживчі товари, оздоблення.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. вартість скарги є більшою або меншою за встановлений граничний розмір
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





THE INDEPENDENT APPEALS SERVICE (PARKING)

www.theias.org



Територія

Компанія розглядає, справи ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Плата стягується зі споживачів та продавців.

Розмір залежить від виду процедури. В стандартній процедурі (скарга подана протягом 21 дня з дня вичерпання засобів оскарження за внутрішньою системою продавця) плата зі споживача не стягується. У нестандартній процедурі – фіксована ставка у розмірі £15 (ПДВ включено).

Розмір плати, яка стягується з продавця, становить £15 + ПДВ, якщо рішення на користь продавця та £25 + ПДВ, якщо рішення не на користь продавця.



Сектори

Загальні споживчі послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 10 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура може мати різні результати. За згодою сторін процедура може бути обов'язковою або необов'язковою для однієї або двох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



THE INDEPENDENT FOOTBALL OMBUDSMAN (IFO)

www.theifo.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

З продавців та споживачів плата не стягується.



Сектори

Послуги дозвілля; культурні послуги та розваги; послуги, що стосуються спорту та хобі.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 60 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом.



THE MOTOR OMBUDSMAN

www.TheMotorOmbudsman.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживача плата не стягується.

Плата стягується з продавця у розмірі, встановленому Кодексом практики.



Сектори

Споживчі товари; транспортні засоби та супутні послуги.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 30 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.



OMBUDSMAN SERVICES: THE CONSUMER OMBUDSMAN

www.consumer-ombudsman.org
www.ombudsman-services.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності). Щодо певних країн визначені регіони, стосовно яких компанія має юрисдикцію.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за розгляд у розмірі від £150 до £600 + ПДВ; а також щорічний членський внесок у розмірі від £0 до £600 + ПДВ.



Сектори

Споживчі товари; постачання енергії та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами, які також можуть бути мовами процесу.

Тривалість процедури складає в середньому 46 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

За домовленістю сторін, процедура є обов'язковою для однієї або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



OMBUDSMAN SERVICES COMMUNICATIONS

www.ombudsman-services.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

Плата стягується з продавців. Ставка варіюється до £335 за розгляд справи + щорічний членський внесок від £600 в залежності від оборотів продавця.



Сектори

Поштові послуги та послуги електронних комунікацій.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами, які також можуть бути мовами процесу.

Тривалість процедури складає в середньому 56 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для однієї або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



THE PROPERTY OMBUDSMAN

www.tpos.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за фіксованою ставкою.



Сектори

Загальні споживчі послуги; послуги пов'язані з нерухомістю.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати багатьма мовами; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR



THE REMOVALS INDUSTRY OMBUDSMAN SCHEME LTD

www.removalsombudsman.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів та продавців плата не стягується.



Сектори

Загальні споживчі послуги, інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 42 дні.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура може мати різні результати. За згодою сторін процедура може бути обов'язковою або необов'язковою для однієї або двох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



THE RAIL OMBUDSMEN

www.railombudsman.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата за фіксованою ставкою.



Сектори

Транспортні послуги.



Процедура

Мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура відбувається у письмовій або усній формі.

Результати розгляду є необов'язковими.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.

**VETERINARY CLIENT MEDIATION SERVICES (VCMS)**

www.vetmediation.co.uk

**Територія**

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.

**Розмір плати**

Зі споживачів та продавців плата не стягується.

**Сектори**

Загальні споживчі послуги, послуги пов'язані з домашніми тваринами.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.

**Процедура**

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати декількома мовами; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 60 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.





WATERWAYS OMBUDSMAN SCHEME

www.waterways-ombudsman.org



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживачів плата не стягується.

З продавців стягується плата.

Ставка варіюється. Деталі на сайті.



Сектори

Послуги дозвілля.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською; мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає в середньому 3 місяці.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в певних випадках.

Процедура є обов'язковою для продавців.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



54 ADR компанія



UTILITIES ADR

www.utilitiesadr.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживача плата не стягується.



Сектори

Комунальні (муніципальні) послуги в нерегульованому секторі.



Процедура

Мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає 60 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для продавців та споживачів.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





WEST YORKSHIRE TRADING STANDARDS SERVICE ADR SCHEME

www.wyjs.org.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживача плата не стягується.

Розмір плати, що стягується з продавця залежить від того, чи є він учасником схеми ADR і варіюється від 150 до 250 фунтів стерлінгів + ПДВ з кожної справи.



Сектори

Споживчі товари; освіта; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; поштові послуги та послуги зв'язку.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Мова процесу – англійська.

Тривалість процедури складає 28 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах.

За домовленістю сторін, процедура може бути обов'язковою для одної або обох сторін.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





RAC APPROVED DEALERS, RAC APPROVED GARAGES & RAC ACCREDITED REPAIRERS

www.rac.co.uk



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Сполученому Королівстві.



Розмір плати

Зі споживача плата не стягується.



Сектори

Автомобілі б/у; обслуговування та ремонт транспортних засобів.



Процедура

Мова процесу - англійська.

Тривалість процедури складає 20 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
3. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду.

Наведені дані підготовлено із використанням публічно доступних джерел англійською мовою станом на дату підготовки цього документу.





1 ADR компанія

CONCILIATION CENTRE FOR THE RESOLUTION OF FOOD DISPUTES

www.cprsz.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, які засновані у Польщі.



Розмір плати

Плата зі споживача не стягується.

Якщо продавець є бізнесом, з нього стягується плата в розмір 50 злотих.



Сектори

Споживчі товари; домашні улюбленці і товари для них; інше

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; у деяких справах компанія вимагає присутності сторін або їх представників.

Тривалість процедури – в середньому 90 днів.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



2 ADR компанія



INSPEKTOR DER GEWERBEAUF SICHT IN WROCLAW FÜR DIE WOIWODSCHAFT NIEDERSCHLESILIEN

wiih.ibip.wroc.pl/public



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, які засновані у Польщі (Dolnośląskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названих категорій до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку. Існує деталізований список питань, спори за якими компанія бере у провадження.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Середня тривалість розгляду – 40 днів.

Форма процесу – письмова і усна; у певних випадках компанія вимагає фізичної присутності сторін/їхніх представників.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



3 ADR компанія



CHAMBER OF DIGITAL ECONOMY

www.mediacjeizby.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі.



Розмір плати

Зі споживача стягується фіксована плата у розмірі 20 злотих.

З продавця стягується фіксована плата у розмірі 60 злотих за порушення процедури медіації; та додаткова плата у розмірі 400 злотих за розгляд.



Сектори

Споживчі товари; освіта; охорона здоров'я; послуги дозвілля; поштові послуги та послуги електронної комунікації; транспортні послуги.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури – в середньому 90 днів.

Процедура не є обов'язковою.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



4 ADR компанія



NEGOTIATIONS COORDINATOR WITH THE PRESIDENT OF THE ENERGY REGULATORY OFFICE

www.koordinator.ure.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, які засновані у Польщі.



Розмір плати

Плата не стягується з жодної сторони.



Сектори

Електроенергія та водопостачання, інші джерела енергії. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури – в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних справах.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
3. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR.



5 ADR компанія



KUJAWSKO-POMORSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN BYDGOSZCZ

www.wiih.com.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Kujawsko-Pomorskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



6 ADR компанія



LUBELSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN LUBLIN



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Lubelskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



7 ADR компанія



LUBUSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN GORZÓW WIELKOPOLSKI

www.ihgorzow.ires.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Lubuskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



8 ADR компанія



ŁÓDZKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN ŁÓDŹ

www.wiih.lodz.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Lubelskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



9 ADR компанія



MAŁOPOLSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN KRAKÓW

www.krakow.wiih.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Małopolskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



10 ADR компанія



MAZOWIECKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN WARSAW

wiih.org.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Mazowieckie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



11 ADR компанія



OPOLSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN OPOLE

www.opole.wiih.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Opolskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



12 ADR компанія



PODKARPACKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN RZESZÓW

www.wiih.rzeszow.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Podkarpackie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



13 ADR компанія



PODLASKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN BIAŁYSTOK

www.bialystok.wiih.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Podlaskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги подані споживачами проти продавців; та (б) скарги подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



14 ADR компанія



POMORSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN GDAŃSK

www.ihgd.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Pomorskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



15 ADR компанія



PRESIDENT OF THE OFFICE OF ELECTRONIC COMMUNICATIONS

www.uke.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі.



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Поштові послуги та послуги електронних комунікацій..



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 30 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR
6. розмір вимог перевищують або є меншими за встановлені порогові показники.



16 ADR компанія



FINANCIAL OMBUDSMAN

www.rf.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі.



Розмір плати

Плата з продавця не стягується.

Фіксована плата за подання заяви у розмірі 50 злотих стягується зі споживача – клієнта компанії, яка здійснює діяльність на фінансовому ринку. У разі добре обґрунтованої скарги, Омбудсмен на власний розсуд може звільнити споживача від сплати.



Сектори

Фінансові послуги, страхування. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



17 ADR компанія



RAIL PASSENGER OMBUDSMAN UNDER THE PRESIDENT OF THE OFFICE OF RAIL TRANSPORT

www.pasazer.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Podlaskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Транспортні послуги (залізниця, послуги транспортної інфраструктури та ін.)



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результати розгляду є не обов'язковими.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
6. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





THE PASSENGERS' OMBUDSMAN AT THE OFFICE OF THE CHAIRMAN OF THE CIVIL AVIATION AUTHORITY (AIR TRANSPORT DISPUTES ARISING FROM REGULATIONS: (EC) NO 261/2004 AND (EC) NO 2111/2005)

www.pasazerlotniczy.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих практично в усіх країнах системи (ЄС + країни економічної співдружності).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Транспортні послуги (послуги авіаліній).



Процедура

Компанія розглядає скарги, подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати англійською та польською; мова процесу – англійська та польська.

Тривалість процедури складає в середньому 90 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





ARBITRATION COURT AT THE POLISH FINANCIAL SUPERVISION AUTHORITY

www.knf.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Podlaskie).



Розмір плати

За подачу заяви заявник сплачує 50 злотих. Сума не повертається.

За розгляд заяви у спрощеній процедурі арбітражу з заявника стягується плата у розмірі 150 злотих.

Плата не повертається. У разі подання добре обґрунтованої скарги, президент арбітражного суду за заявою будь-якої зі сторін, може повністю або частково звільнити сторону від сплати.



Сектори

Фінансові послуги, страхування. Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 57 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в певних випадках.

Ця компанія може приймати різні рішення за результатами розгляду, які можуть бути/не бути обов'язковими для споживача чи продавця.

Підстави для відмови:

1. спір є незначним або «надуманим»
2. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
3. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR.





ŚLĄSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN KATOWICE

www.katowice.wiih.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Śląskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців;
та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формі; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в певних випадках.

Процедура не є обов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.

21 ADR компанія



ŚWIĘTOKRZYSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN KIELCE

www.wiihkielce.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Świątokrzyskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



22 ADR компанія



ULTIMA RATIO', FIRST ELECTRONIC ARBITRATION COURT, ASSOCIATION OF NOTARIES OF THE REPUBLIC OF POLAND, WARSAW

www.ultimaratio.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі.



Розмір плати

Плата зі сторін стягується за прогресивною шкалою у розмірі:

- 61,5 злотих зі скарг вартістю до 3000 злотих;
- 369 злотих зі скарг вартістю від 3001 до 5000 злотих;
- 738 злотих зі скарг вартістю від 5001 до 6000 злотих;
- 861 злотих зі скарг вартістю від 6001 до 7000 злотих;
- 984 злотих зі скарг вартістю від 7001 до 8000 злотих;
- 1 107 злотих зі скарг вартістю від 8001 до 9000 злотих;
- 1 230 злотих зі скарг вартістю від 9001 до 10000 злотих;
- 1 230 злотих + 6% зі скарг вартістю від 10001 до 50000 злотих;
- 4 182 злотих + 4% зі скарг вартістю від 50000 до 100 000 злотих;
- 6 642 злотих + 3% зі скарг вартістю від 100 001 до 200 000 злотих;
- 10 332 злотих + 2% зі скарг вартістю від 200 001 до 800 000 злотих;
- 25 092 злотих + 1% зі скарг вартістю від 800 001 до 2 000 000 злотих;
- 39 852 злотих + 0,5% зі скарг вартістю від 2 000 001.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 21 день.

Процедура розгляду відбувається у письмовій формі; фізична присутність сторін або їх представників не вимагається.

Процедура є обов'язковою для обох сторін спору.

Підстави для відмови:

1. спір є незначним або «надуманим»
2. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
3. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



23 ADR компанія



WARMIŃSKO-MAZURSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN OLSZTYN

www.ih.olsztyn.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Warmińsko-mazurskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається в певних випадках.

Провадження не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





WIELKOPOLSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN POZNAŃ

www.poznan.wiih.gov.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Wielkopolskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат процедури не є обов'язковим.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.



25 ADR компанія



ZACHODNIOPOMORSKIE PROVINCIAL INSPECTOR OF THE TRADE INSPECTION AUTHORITY IN SZCZECIN

www.wiih.pomorzeczachodnie.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі (Zachodniopomorskie).



Розмір плати

Плата зі споживача та продавця не стягується.



Сектори

Споживчі товари; освіта; електроенергія та водопостачання; загальні споживчі послуги; послуги дозвілля; транспортні послуги; інше.

Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає (а) скарги, подані споживачами проти продавців; та (б) скарги, подані продавцями проти споживачів.

Скарги можна подавати польською; мова процесу – польська.

Тривалість процедури складає в середньому 40 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій і усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Процедура є необов'язковою.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. споживач не подав скаргу до органу оскарження протягом встановленого періоду
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.





POLISH BANK ASSOCIATION - BANKING OMBUDSMAN SCHEME

www.zbp.pl



Територія

Компанія розглядає справи, ініційовані проти продавців, зареєстрованих у Польщі.



Розмір плати

Плата з продавців не стягується.

Зі споживача стягується фіксована плата за розгляд заяви у розмірі 50 злотих за подання заяви та порушення справи. Якщо вартість спору менше 50 злотих, плата складає 20 злотих.



Сектори

Фінансові послуги, страхування (інше). Чи входять конкретні питання із названої категорії до сфери діяльності компанії, треба перевіряти у кожному конкретному випадку.



Процедура

Компанія розглядає скарги подані споживачами проти продавців.

Скарги можна подавати польською; мова процесу - польська.

Тривалість процедури складає в середньому 50 днів.

Процедура розгляду відбувається у письмовій та усній формах; фізична присутність сторін або їх представників вимагається у певних випадках.

Результат розгляду справи є обов'язковим для продавця.

Підстави для відмови:

1. споживач попередньо не контактував з продавцем з відповідного питання з метою двостороннього врегулювання спору
2. спір є незначним або «надуманим»
3. по тій самій скарзі вже розглядається або було прийнято рішення іншою компанією ADR, або судом
4. сума вимоги менше або більше встановленого розміру для процедури ADR
5. розгляд скарги істотно впливатиме на функціонування компанії ADR.

Наведені дані підготовлено із використанням публічно доступних джерел англійською мовою станом на дату підготовки цього документу.



Публікація підготовлена на замовлення Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України за фінансової підтримки уряду Німеччини в межах проєкту «Застосування та імплементація Угоди про асоціацію ЄС – Україна у сфері торгівлі», який впроваджує Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. GIZ не несе відповідальності за зміст даної публікації.



МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ,
ТОРГІВЛІ ТА СІЛЬСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

www.me.gov.ua
exportstrategy@me.gov.ua