

Пропозиції до проекту Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів

	Положення проекту до яких надаються пропозиції	Пропозиції BRDO	Коментарі BRDO
1.	Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів		
2.	I. Загальні положення		
3.	2. Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають між Споживачем та Постачальником під час процедури позасудового врегулювання спорів (далі – Сторони спору).	Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають між Споживачем та Постачальником, а також їх відносини з НКЕК, її уповноваженим посадовими особами під час процедури позасудового врегулювання спорів (далі – Сторони спору).	Положення порядку стосуються також відносин сторін спору з НКЕК та регламентують дії посадових осіб НКЕК щодо врегулювання спору.
4.	6. Врегулювання спору здійснюється НКЕК безоплатно. Сторони спору самостійно несуть всі витрати, пов'язані з врегулюванням спору.	6. Врегулювання спору здійснюється НКЕК безоплатно. Сторони спору самостійно несуть всі витрати, пов'язані з врегулюванням спору. Відшкодування витрат на проведення експертизи, залучення фахівців та експертів покладається на постачальника у разі встановлення порушення ним законодавства та прав споживача, в	Абзац другий пункту 6 розділу I пропонується узгодити з ч.9 ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації», згідно з якою відшкодування витрат на проведення експертизи, залучення фахівців та експертів покладається на постачальника у разі встановлення порушення ним законодавства та прав споживача, в інших випадках - на

		інших випадках - на сторону, що ініціювала їх проведення, у разі якщо вони потребують оплати.	сторону, що ініціювала їх проведення, у разі якщо вони потребують оплати.
5.	8. Місцем розгляду спору є місцезнаходження НКЕК. Організація процедури позасудового врегулювання спору, у тому числі проведення попереднього розгляду спору, здійснюється уповноваженою особою регуляторного органу.		
	Попередній розгляд спору, розгляд питання щодо прийняття рішення про вирішення спору або про його припинення може здійснюватися дистанційно з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет, про що уповноважена посадова особа регуляторного органу забезпечує інформування Сторін спору не менше ніж за 2 робочі дні до дня проведення розгляду.	Попередній розгляд спору, розгляд питання щодо прийняття рішення про вирішення спору або про його припинення може здійснюватися дистанційно з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет, про що уповноважена посадова особа регуляторного органу забезпечує інформування Сторін спору не менше ніж за 2 робочі дні до дня проведення розгляду. На вимогу принаймні однієї із сторін попередній розгляд спору проводиться дистанційно з	Стаття 25 Директиви (ЄС) 2018/1972 від 11 грудня 2018 року про запровадження Європейського кодексу електронних комунікацій, передбачає визначення національного регуляторного органу як органу альтернативного вирішення спорів, що виникають відповідно до Директиви 2013/11/ЄС . Директива (ЄС) № 2013/11 від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів передбачає: забезпечення можливості подавати скарги та необхідні підтверджуючі документи онлайн, (п. (а) ч.1 ст. 5).

		<p>використанням засобів електронних комунікацій, крім випадків повідомлення споживачем про неможливість прийняти участь у дистанційному розгляді через відсутність доступу до мережі Інтернет.</p>	
		<p>11. НКЕК повинна оприлюднити на регуляторній платформі, а до її створення на своєму офіційному веб-сайті інформацію про:</p> <p>контактні дані, в тому числі поштову адресу та адресу електронної пошти для подання заяв про позасудове врегулювання спорів;</p> <p>повноваження з позасудового врегулювання спорів, типи спорів, розгляд яких відноситься до компетенції НКЕК;</p> <p>порядок подання заяви та розгляду спору, в тому числі підстави для відмови у розгляді спору;</p>	<p>Доповнити розділ I пунктом 11.</p> <p>Пропозиція надана з урахуванням частини першої ст.7 Директиви (ЄС) № 2013/11 від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів, що передбачає перелік інформації, яку суб'єкти позасудового розгляду спорів повинні, зокрема, оприлюднювати, на своїх веб-сайтах.</p>

		<p>середню тривалість процедури розгляду спору НКЕК;</p> <p>правові наслідки результатів позасудового розгляду спору для Сторін.</p>	
6.	II. Форма, зміст і порядок подання заяви		
	6. Якщо заява відповідає формі, наведеній в додатку до цього Порядку, дата реєстрації такої заяви в НКЕК вважається початком процедури позасудового врегулювання спору.		
7.	<p>Позасудове врегулювання спору здійснюється в строк, що не перевищує двох місяців. У разі необхідності цей строк може бути подовжений на строк, необхідний для здійснення заходів державного нагляду чи експертизи, про це письмово інформується Споживач.</p>	<p>Позасудове врегулювання спору здійснюється в строк, що не перевищує двох місяців. У разі необхідності цей строк може бути подовжений на строк, необхідний для здійснення заходів державного нагляду чи експертизи, про це письмово інформуються Сторони, але не більше, ніж на два місяці.</p>	<p>Директива (ЄС) № 2013/11 від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів (п. (г) ч.1. ст. 8) передбачає, що сторони повинні бути проінформовані про будь-яке продовження періоду та про очікуваний проміжок часу, який буде необхідний для завершення спору.</p> <p>Також доцільно встановити граничний строк продовження. Слід зазначити, що строк продовження розгляду, згідно з вказаним вище пунктом Директива (ЄС) № 2013/11 такий самий, як і основний строк для</p>

			розгляду, відповідно пропонується передбачити, що врегулювання спору може бути подовжене на строк, не більше двох місяців.
8.	III. Залишення заяви без розгляду		
	2. Про залишення заяви щодо вирішення спору без розгляду уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 10 робочих днів з дня реєстрації такої заяви забезпечує направлення Споживачу письмової відповіді за підписом члена НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання.	2. Про залишення заяви щодо вирішення спору без розгляду уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 10 робочих днів з дня реєстрації такої заяви забезпечує направлення Споживачу письмової відповіді за підписом члена НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання. У такій відповіді повинно бути вказано підставу для залишення заяви без розгляду та її обґрунтування.	Пропонується доповнити вимогою щодо повідомлення заявника про підстави відмови та їх обґрунтування. Відповідно до Директиви (ЄС) № 2013/11 від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів (ст. 5) суб'єкт альтернативного розгляду спорів повинен надати обом сторонам обґрунтоване пояснення підстав для нерозгляду спору. Також це важливо для усунення споживачем недоліків з метою повторного подання заяви.
9.	IV. Проведення переговорів між сторонами спору		
10.	6. Споживач під час процедури позасудового врегулювання спору має право:		

11.	<p>2) розглянути умови угоди про врегулювання спору (мирової угоди) та укласти відповідну угоду.</p>	<p>2) розглянути умови угоди про врегулювання спору (мирової угоди), подавати пропозиції та коментарі щодо умов такої угоди, отримувати пояснення, обґрунтування щодо запропонованих умов та укласти відповідну угоду.</p> <p>На вимогу сторони спору їй надається можливість ознайомлення з умови угоди про врегулювання спору (мирової угоди), в строк, не менше п'яти робочих днів, крім випадків, письмової вимоги стороною меншого строку.</p> <p>Угода між споживачем і постачальником щодо подання скарг, укладена до виникнення спору, не повинна бути обов'язковою для споживача, якщо має наслідком позбавлення споживача права подати позов до суду для врегулювання спору.</p>	<p>Запропоновано доповнення до підпункту 2 пункту 6 з урахуванням положень Директиви (ЄС) № 2013/11 від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів, зокрема:</p> <p>п. (а) ч.1 ст. 9 згідно з яким сторони в процедурах альтернативного розгляду спорів мають можливість протягом розумного строку висловити свою точку зору, отримати від суб'єкта альтернативного врегулювання спорів аргументи, докази, документи та факти, висунуті іншою стороною, будь-які заяви та думки, надані експертами, а також мати можливість прокоментувати їх;</p> <p>ч.2 ст. 9 згідно з яким сторонам, перш ніж висловити свою згоду на запропоноване рішення або мирову угоду, надається розумний період часу для обмірковування;</p> <p>ч.1 ст.10 згідно з якою домовленість між споживачем і торговцем щодо подання скарг для вирішення суб'єктом альтернативного врегулювання спорів не повинна бути</p>
-----	--	---	---

			обов'язковою для споживача, якщо вона була укладена до виникнення спору і якщо вона має наслідком позбавлення споживача його права подати позов до суду для врегулювання спору.
12.	V. Надання та збір доказів, проведення експертизи		
		5. Сторони мають право знайомитись з наявними в НКЕК доказами, у тому числі висновками експерта, а також надавати свої коментарі та зауваження до них в термін, визначений НКЕК, який не повинен становити менше п'яти робочих днів з моменту ознайомлення	Запропоновано доповнити розділ пунктом 5, з урахуванням пункту (а) ч. 1 ст. 9 Директиви (ЄС) № 2013/11 про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів, згідно з яким сторони повинні мати змогу протягом розумного періоду висловлювати свою точку зору, отримувати від суб'єкта альтернативного врегулювання спорів аргументи, докази, документи та факти, надані іншою стороною, та будь-які заяви і висновки, надані експертами, а також можливість надавати свої зауваження до них.
13.	VI. Попередній розгляд спору		
14.	3. Попередній розгляд спору відбувається у формі наради, на якій розглядається позиція Сторін спору по суті спору та документи, які стосуються спору.		

		<p>Доповнити розділ пунктом (із відповідно міною нумерації пунктів 4-14) такого змісту:</p> <p>«4. На вимогу принаймні однієї із сторін попередній розгляд спору проводиться дистанційно з використанням засобів електронних комунікацій, крім випадків повідомлення споживачем про неможливість прийняти участь у дистанційному розгляді через відсутність доступу до мережі Інтернет.»</p>	<p>Доповнення запропоновано з урахуванням п. (а) ч.1 ст.8 Директиви (ЄС) № 2013/11 про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів згідно з якою процедура альтернативного врегулювання спорів має бути легко доступна онлайн та офлайн для обох сторін.</p>
15.	<p>6. У разі неявки на попередній розгляд спору без поважних причин однієї зі Сторін спору та/або їх уповноважених представників чи відсутності у представників повноважень щодо представництва інтересів Сторони спору, або якщо така неявка є повторною, спір розглядається без її участі.</p>		
16.	<p>У разі неявки на попередній розгляд спору обох Сторін спору процедура розгляду спору припиняється.</p>	<p>У разі неявки на попередній розгляд спору без поважних причин обох</p>	<p>Пропонується врахувати випадки, коли неявка сторін може бути з поважних причин</p>

		Сторін спору процедура розгляду спору припиняється.	
17.	VII. Повідомлення Сторін спору про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору		
18.	2. Сторони спору є належним чином повідомлені про дату, час та місце проведення засідань, інших заходів з розгляду спору з моменту розміщення відповідного повідомлення (листа) на електронній регуляторній платформі, а у випадку неможливості використання електронної регуляторної платформи з урахуванням пункту 3 розділу II цього Порядку - з моменту направлення відповідного повідомлення (листа).	2. Сторони спору є належним чином повідомлені про дату, час та місце проведення засідань, інших заходів з розгляду спору з моменту розміщення відповідного повідомлення (листа) на електронній регуляторній платформі та його надсилання на електронні адреси сторін , а у випадку неможливості використання електронної регуляторної платформи з урахуванням пункту 3 розділу II цього Порядку - з моменту направлення відповідного повідомлення (листа).	З метою спрощення відстеження сторонами призначення засідань, інших заходів з розгляду спору пропонується передбачити також надсилання відповідних повідомлень на вказані сторонами електронні адреси.
19.	VIII. Порядок прийняття рішення НКЕК щодо позасудового врегулювання спору		
20.	5. НКЕК припиняє розгляд спору та приймає рішення про припинення розгляду спору в разі, якщо:		

	<p>2) одна зі Сторін спору звертається до суду щодо того самого предмету спору та з тих самих підстав;</p>	<p>2) спір щодо того самого предмету спору та з тих самих підстав за зверненням однієї зі Сторін спору знаходиться на розгляді суду або щодо нього наявне рішення суду;</p>	<p>Редакція підпункту 2 запропонована з урахуванням п. (с) ч. 4 ст. 5 Директиви (ЄС) № 2013/11 про альтернативне вирішення спорів щодо споживачів, згідно з якою однією з підстав відмови від розгляду спору може бути те, що спір розглядається або раніше розглядався іншим суб'єктом АВС або судом.</p> <p>Подання стороною звернення до суду ще не означає, що спір буде розглядатись судом, оскільки така заява може бути залишена без руху, повернута, відмовлено у відкритті провадження (ст. 185, 186 ЦПК).</p>
21.	<p>3) у разі неявки на попередній розгляд спору обох Сторін спору.</p>	<p>3) у разі неявки на попередній розгляд спору без поважних причин обох Сторін спору.</p>	<p>Пропонується в п. 3 врахувати випадки, коли неявка сторін може бути з поважних причин.</p>

22.	8. Рішення НКЕК за результатами розгляду спору оприлюднюється на електронній регуляторній платформі, крім їх положень (частин), що містять інформацію з обмеженим доступом.	8. Рішення НКЕК за результатами розгляду спору оприлюднюється на електронній регуляторній платформі, а до її створення на офіційному веб-сайті НКЕК , крім їх положень (частин), що містять інформацію з обмеженим доступом.	Пропонується врегулювати оприлюднення рішень до створення регуляторної платформи.
-----	---	---	---

**З повагою,
Голова правління**

Олексій ДОРОГАНЬ