

Список використаних джерел:

1. Оніщенко О.В. Сімейне право : навчальний посібник. Видавництво Національного авіаційного університету «НАУ-друк», 2009. 112 с.
 2. Харитонов Є.О. Сімейне право України : навчальний посібник. Істина, 2008. 200 с.
 3. Ромовская З.В. Защита в советском семейном праве. Львов : Издательское объединение «Вища школа», 1985. 160 с.
 4. Цивільне право України : підручник : у 2 кн. / О.В. Дзера та ін. ; за ред. О.В. Дзери, Н.С. Кузнецової. Юрінком Інтер, 2002. Кн. 1. 720 с.
 5. Жилінкова І.В. Корпоративні правовідносини в аспекті подружніх. *Юридичний вісник України*. 2008. № 3. С. 6–7.
 6. Васильєва В.А. Корпоративне право як об'єкт спадкових прав. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : збірник статей*. 2010. Вип. XXIII. С. 109–112.
 7. Кравчук В.М. Корпоративне право. Науково-практичний коментар законодавства та судової практики. Істина, 2005. 720 с.
 8. Харьковская цивилистическая школа: антология семейного права : монография / В.К. Антошкина и др. ; под. общ. ред. И.В. Спасибо-Фатеевой. Харьков : Право, 2013. 240 с.
 9. Спасибо-Фатеева І.В. Право спільної власності подружжя на частку в статутному капіталі господарського товариства: «за» і «проти». *МЕН*. 2008. № 6. С. 31–38.
 10. Саракун І.Б. Право на частку в статутному фонді товариства з обмеженою відповідальністю (цивільно-правові аспекти). *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : збірник наукових статей*. 2004. Вип. XIV. С. 103–112.
 11. Жилінкова І.В. Правовий режим акцій у контексті шлюбних відносин. *Мала енциклопедія нотаріуса*. 2008. № 1. С. 77–80.
 12. Ухвала Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 17 лютого 2016 р. URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/56191790>.
- Постанова Верховного Суду України від 10 жовтня 2018 р. URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/77473482>.

УДК 347.447

ОСОБЛИВОСТІ НЕЮРИСДИКЦІЙНОЇ ФОРМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧА ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

Горблянський Володимир Ярославович,
аспірант кафедри цивільного права
(Навчально-науковий юридичний
інститут ДВНЗ «Прикарпатський
національний університет імені
В. Стефаника», м. Івано-Франківськ, Україна)

У статті здійснено характеристику неюрисдикційної форми захисту та можливості її застосування в правовідносинах, що виходять із договору про надання послуг за участю споживача. Для розуміння юрисдикційної форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг в статті висвітлені доктринальні підходи форм захисту суб'єктивного цивільного права та їх поділу. Проаналізовано реалізацію неюрисдикційної

форми захисту шляхом самозахисту, досліджено поняття самозахисту як дій фактичного та юридичного характеру. Виокремлено умови застосування самозахисту споживачем, якщо його права, передбачені договором про надання послуг, порушуватимуться. Надано оцінку поняттям «дії фактичного характеру» та «заходи оперативного впливу» в межах самозахисту, проведено порівняння зазначених понять в межах захисту прав споживача за договором про надання послуг. Визначено можливість застосування заходів оперативного впливу у правовідносинах, що виникли із договору про надання послуг за участі споживача, які передбачені ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів». Обґрунтовано доцільність віднесення медіації до неюрисдикційної форми захисту прав споживача за договором про надання послуг. Охарактеризовано можливість застосування медіації в разі порушення виконавцем (особою, яка надала послугу) умов договору про надання послуг. Визначено моделі медіації залежно від того, хто виступає в ролі медіатора. Проаналізовано законопроект, який повинен створити правову основу для власне професійної медіації в Україні, визначено сферу застосування медіації відповідно до зазначеного законопроекту. Встановлено переваги медіації порівняно із юрисдикційною формою захисту.

Ключові слова: неюрисдикційна форма, захист прав, самозахист, заходи оперативного впливу, медіація, споживач.

SPECIFICS OF THE NON-JURISDICTIONAL FORM OF CONSUMERS' RIGHTS PROTECTION UNDER THE TREATY ON PROVISION OF SERVICES

Horblianskyi Volodymyr Yaroslavovych,
Graduate Student at the Department of Civil Law
(Educational-Scientific Institute of Law State
Higher Educational Institution Vasyl Stefanyk
Precarpathian National University,
Ivano-Frankivsk, Ukraine)

In the article it was carried out the characteristic of the non-jurisdictional form of protection and the possibilities of its application in the legal relations that come out from the treaty on the provision of services with the consumer's participation. For understanding of the jurisdictional form of consumers' rights protection under the treaty on the provision of services it was highlighted in the article the doctrinal approaches to the forms of protection of the subjective civil law and their division. It was analyzed the realization of the non-jurisdictional form of protection through self-defense, it was investigated the notion of self-defense as actual and legal acts. It was allocated the conditions for the application of self-defense by the consumer, if his rights, stipulated by the treaty on provision of services will be violated. It was evaluated the concept "actions of the actual character" and "measures of operational influence" within the framework of self-defense, it was made the comparison of the above concepts within the framework of protection of the consumer's rights under the treaty on the provision of services. It was defined the possibility of applying the measures of operational influence in the legal relations that has come out from the treaty on the provision of services with the consumer's participation, stipulated by Part 3 of Art. 10 of the Law of Ukraine on "Consumer Protection Act". It was justified the expediency of assigning mediation to a non-jurisdictional form of consumer's rights protection under the treaty on the provision of services. It was characterized the possibility of applying mediation in case of violation of the terms of the treaty on the provision of services by the performer (the person who provided the service). It was determined the mediation model depending on who acts as a mediator. The bill, which should create the legal basis for the professional

mediation in Ukraine, was analyzed, the sphere of application of mediation was defined in accordance with the bill. It was determined the advantages of mediation in comparison with the jurisdictional form of protection.

Key words: non-jurisdictional form, protection of rights, self-defense, measures of operational influence, mediation, consumer.

Відповідно до ч. 5 ст. 55 Конституції України кожен має право будь-якими не забороненими законом засобами захищати свої права і свободи від порушень і протиправних посягань. Дана конституційна норма знайшла своє закріплення і в цивільному законодавстві, а саме у главі 3 ЦК України, яка передбачає можливість захисту суб'єктивних цивільних прав не тільки шляхом звернення до компетентного органу (юрисдикційна форма захисту), але й особою самостійно, застосовуючи неюрисдикційну форму захисту.

Права споживача послуг, будучи суб'єктивними цивільними правами, існують винятково у зобов'язальних правовідносинах, які виникають із договору про надання послуг. Незважаючи на висвітлення деяких аспектів самозахисту прав споживачів окремих видів послуг, дослідження особливостей реалізації неюрисдикційної форми захисту прав споживачів послуг не отримало належного висвітлення у науковій літературі. З огляду на зазначене тематика дослідження є актуальною.

Розуміння форм захисту досліджувалося у наукових працях таких науковців, як Е.І. Антонюк, В.Д. Андрійцо, Ю.Г. Басіна, С.М. Бєрвєно, Т.В. Боднар, С.М. Братусь, М.І. Брагінський, В.В. Вітрянський, В.П. Грібанов, С. Д. Гринько, О.В. Дзера, І.О. Дзера, О.А. Іваненко, Т.М. Карнаух, В.М. Коссає, О.О. Красавчиков, І.О. Ромащенко, Є.О. Харитонов, О.Ю. Черняк та інші. Автори досліджень висловлювали різні підходи до розуміння поняття і видів форм захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів. І.О. Ромащенко неюрисдикційну форму захисту поєднує винятково із самозахистом та пропонує свій поділ форм захисту на безпосередню та опосередковану [1]. Є.О. Харитонов серед форм захисту виділяє судову, адміністративну, нотаріальну, самозахисну та громадську [2, с. 183]. Н.В. Безсмертна з використанням дихотомічного критерію виділяє дві основні форми: судову та позасудову [3, с. 174]. Найбільш поширеним є поділ форм захисту на юрисдикційну та неюрисдикційну, критерієм якого є суб'єкт здійснення захисту [4, с. 872, 5, с. 255]. В межах нашого дослідження поділ форм захисту на юрисдикційну та неюрисдикційну видається таким, що найбільше розкриває особливості захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Як зазначено вище, залежно від суб'єкта, що здійснює захист, у доктрині цивільного права сформувався усталений підхід до поділу форм захисту на юрисдикційну та неюрисдикційну. Відмінність між цими формами вбачають у тому, що захист прав та інтересів у юрисдикційній формі здійснюється спеціально уповноваженими державою для цієї діяльності компетентними органами із властивим кожному з них певним процесуальним порядком, водночас захист прав у неюрисдикційній формі відбувається в рамках самого матеріального правовідношення та реалізується безпосередньо його учасниками [5, с. 255]. Таким чином, неюрисдикційна форма захисту – це захист суб'єктивного цивільного права без звернення до суду чи інших уповноважених органів.

Найчастіше неюрисдикційна форма захисту реалізується шляхом самозахисту. З огляду на це деякі науковці ототожнюють самозахист і неюрисдикційну форму, визнаючи самозахист єдиною можливістю реалізації неюрисдикційної форми захисту [1; 6]. Проте, на наш погляд, така думка потребує детальнішого дослідження.

Аналіз публікацій, присвячених дослідженню самозахисту, дає підстави для висновку про існування двох підходів до розуміння самозахисту як неюрисдикційної форми захисту.

Одні науковці вважають, що самозахист полягає виключно у можливості вчинення дій фактичного характеру, інші підтримують підхід, який не обмежує самозахист лише діями фактичного характеру, а відносить до цієї категорії також юридичні дії, в тому числі й заходи оперативного впливу на порушника [2, с. 261–262; 7]. Підтримуючи другий підхід, зазначимо, що в межах захисту прав споживачів у договірних відносинах із надання послуг, застосування дій юридичного характеру у зв'язку із порушенням особою, яка надає послугу взятого на себе договірного зобов'язання, більш вірогідний.

Дії фактичного характеру знайшли своє відображення у цивільному законодавстві – необхідна оборона (ч. 1 ст. 1169 ЦК України). Натомість у юридичній літературі до самозахисту відносять і крайню необхідність, яка одержала правове закріплення в ст. 1171 ЦК України [8]. Зазначені вище способи самозахисту не притаманні договірним відносинам, оскільки виникають у разі протиправного посягання чи виникнення небезпеки.

Права споживача, які виникають із договору про надання послуг, є цивільно-правовими. Відповідно, застосування споживачем послуг самозахисту повинно відповідати загальним положенням цивільного законодавства про самозахист цивільних прав, який здійснюється згідно із положеннями ст. 19 ЦК України. Так, особа має право на самозахист свого цивільного права та права іншої особи від порушень і протиправних посягань. Самозахистом є застосування особою засобів протидії, які не заборонені законом та суперечать моральним засадам суспільства. Способи самозахисту мають відповідати змісту права, що порушене, характеру дій, якими воно порушено, а також наслідкам, що спричинені цим порушенням. Способи самозахисту можуть обиратися самою особою або встановлюватися договором або актами цивільного законодавства [9].

Таким чином, зважаючи на вищезазначене, можемо виокремити умови застосування самозахисту споживачем, якщо його права, передбачені договором про надання послуг, будуть порушені:

- по-перше, може застосовуватися, якщо відсутня законодавча заборона на їх вчинення споживачем;
- по-друге, такі дії відповідають змісту права, яке порушено, і є ефективною реакцією на дії (бездіяльність), якими спричинено порушення;
- по-третє, такі дії повинні не порушувати моральні засади суспільства;
- по-четверте, мають відповідати наслідкам, які спричинені порушенням.

Виходячи з наведеного вище, виникає питання про співвідношення самозахисту і заходів оперативного впливу у договірних відносинах із надання послуг. У юридичній літературі існують дві теорії щодо співвідношення заходів оперативного впливу та способів самозахисту. Прихильники першої теорії вважають, що способи самозахисту та заходи оперативного впливу становлять самостійні способи захисту цивільних прав та інтересів. Відповідно до другої теорії заходи оперативного впливу становлять різновид способів самозахисту [2]. Єдина різниця між заходами оперативного впливу та способами самозахисту, – зазначає Р.В. Гринько, – полягає у тому, що застосування заходів оперативного впливу обмежується договірними зобов'язаннями [2]. Погоджуючись із думкою науковця, можемо вказати, що реалізація самозахисту та реалізація заходів оперативного впливу у межах договірних відносин із надання послуг є одним і тим же. Йдеться про те, що дії, які вчиняються споживачем послуги для захисту порушеного права, що зумовлене невиконанням чи неналежним виконанням договірного зобов'язання з надання послуг, не виходять за рамки дій, які є заходами оперативного впливу. При цьому заходи оперативного впливу можуть бути передбачені як договором про надання послуг, так і актами цивільного законодавства.

За загальним правилом, розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом (ст. 651 ЦК). Така відмова може

відбуватися у трьох випадках: на підставах, установлених ЦК України; на підставах, установлених іншими законами; за домовленістю сторін. Особливістю правового регулювання договорів про надання послуг є закріплення у ст. 907 ЦК України права на односторонню відмову від договору. Така відмова можлива як до початку надання послуги, так і в будь-який час, коли її надання розпочато. Єдиною умовою односторонньої відмови від договору про надання послуг є обов'язок замовника відшкодувати виконавцеві понесені ним фактичні витрати.

Застосування заходів оперативного впливу в правовідносинах, що виникли із договору про надання послуг за участі споживача, передбачене ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме, у разі виявлення недоліків у наданій послугі споживач має право на свій вибір вимагати: 1) відповідного зменшення ціни наданої послуги; 2) повторного надання послуги; 3) відшкодування завданих збитків; 4) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору [10]. Таким чином, законом передбачена можливість безпосереднього звернення особи із такими вимогами до виконавця, а у разі їх невиконання споживач має можливість із такими самими вимогами звернутися до суду чи іншого уповноваженого органу, застосовуючи при цьому юрисдикційну форму захисту.

С.Д. Гринько, досліджуючи заходи оперативного впливу, пов'язані з виконанням зобов'язання за рахунок боржника, зазначила, що вони застосовуються за наявності таких умов: 1) порушення договірної зобов'язання, що виявляється в невиконанні боржником для кредитора певної роботи чи ненаданні йому послуги; 2) відсутність у договорі чи законі інших наслідків для випадків зазначених порушень; 3) можливість застосування такого способу захисту відповідає суті зобов'язання [11, с. 47]. Можемо стверджувати, що вказані науковцем заходи оперативного впливу за таких умови мають місце і в договорі про надання послуг за участі споживача.

Слід зауважити, що захист прав споживачів за договором про надання послуг може здійснюватися також із застосуванням медіації. У 2017 році прийнято Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, у якій пріоритетним завданням є створення правового механізму досудового розгляду скарг споживачів і розв'язання спорів між небанківськими фінансовими установами і споживачами. Крім цього, серед шляхів і способів розв'язання проблем захисту прав споживачів виділяють механізм досудового розгляду скарг та розв'язання спорів [12].

Науковці медіацію відносять до позасудової форми захисту, зазначивши, що це альтернативна форма захисту, яка не пов'язана із здійсненням правосуддя і має договірну природу, хоча вона не виключає і не може виключати судовий захист як основу юрисдикційного форму [13, с. 12].

Як зазначає О.Ю. Черняк, правове регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів є досить недосконалим. Загальні положення про такі способи, зафіксовані у законодавстві, деякою мірою не збігаються із нормами, викладеними у законодавстві про захист прав споживачів, і тому потребують приведення у відповідність із обов'язковим застосуванням практики ЄС у цій сфері [14, с. 72–73].

У науковій літературі поширеною є думка, що медіація – це процес переговорів, коли до вирішення спірного питання залучається нейтральна третя сторона (посередник), яка веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті і спору і активно допомагає сторонам зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів і самостійно прийняти рішення, що задовільнить всіх учасників переговорів [15, с. 142]. Вважаємо таку позицію правильною, у зв'язку із чим виникає питання віднесення медіації до юрисдикційної чи до неюрисдикційної форми захисту?

Відносячи медіацію до юрисдикційної чи неюрисдикційної форми захисту, необхідно зауважити, що медіатор (особа, яка здійснює медіацію) діє не як посадова особа певного юрисдикційного органу, а є посередником у вирішенні конфлікту, обраним сторонами конфлікту на добровільних засадах. У даному випадку відсутнє будь-яке спонукальне рішення, яке притаманне винятково юрисдикційній формі захисту. Наслідком проведеної медіації є укладення договору, який закріплює взаємні поступки та процедуру врегулювання конфлікту і має зобов'язально правову природу виключно в межах виконання вказаного договору. Тобто медіатор не виступає суб'єктом прийняття рішення по суті спору, а слугує, як зазначалося, посередником у вирішенні конфлікту, який у межах нашого дослідження може виникнути у зв'язку із порушенням виконавцем договору про надання послуг. З огляду на вказане вважаємо, що медіацію необхідно віднести саме до неюрисдикційної форми захисту.

Як зазначає І. Ващенко, медіацію доцільно проводити у таких випадках:

- сторонам необхідно прийти до рішення у результаті переговорів і закріпити його документально;
- всі аргументи та засоби використані, а результату немає;
- по-різному трактуються критерії оцінки (наприклад, законодавство);
- одна із сторін зазнала значних збитків;
- між сторонами є домовленості, які вони не можуть розкрити третім особам (особливо в суді) і прагнуть зберегти конфіденційність;
- роздратованість та емоції заважають ефективному спілкуванню сторонам;
- сторони обмежені в часі та економлять засоби;
- існує тимчасове примирення, та конфлікт не вирішений;
- потрібна третя сторона для контролю за виконанням договору;
- сторони прагнуть зберегти дружні і партнерські стосунки [16, с. 59].

При цьому немає значення причина виникнення конфлікту (порушення умов договору, суперечка ділових партнерів, невиконання взятого на себе обов'язку за межами договірних зобов'язань і інше): механізм здійснення медіації є універсальним.

Сьогодні у світі існують різні моделі медіації. Залежно від того, хто виступає в ролі медіатора, виділяють такі моделі медіації:

1. Судова медіація. У деяких країнах медіація розглядається як частина судочинства, тому вона має проводитись суддею, який отримав на це доручення і який має відповідну підготовку, навички та не відповідає за винесення рішення по справі. Крім того, медіація може проводитися до звернення до суду, замість звернення до суду, під час судового розгляду справи та на стадії виконання судового рішення.

2. Адвокатська медіація. Відповідно, у ролі медіатора виступає особа, яка має право на зайняття адвокатською діяльністю. Однак науковці заперечують і стверджують, що адвокат, який є представником однієї з сторін, уже не може здійснювати процедуру примирення, оскільки тут виникає конфлікт інтересів.

3. Нотаріальна медіація. У ролі посередника виступає нотаріус, який допомагає сторонам досягти згоди і належно оформити домовленість. Такий різновид медіації є не дуже популярним.

4. Власне професійна медіація. У більшості країн існують співтовариства медіаторів, діяльність яких регулюється внутрішнім актом. Так, в США діють державні та приватні служби медіації [17].

В Україні було внесено декілька законопроектів, які створювали правову основу для власне професійної медіації, у 2016 році було прийнято за основу проект Закону про медіацію, поданий народними депутатами України А.І. Шкрум, В.Ю. Пташник. Згідно з ним медіація – альтернативний (позасудовий) метод вирішення спорів, за до-

помогою якого дві або більше сторони спору намагаються в рамках структурованого процесу за участі медіатора досягти згоди для вирішення їх спору [18].

Також варто зазначити, даний законопроект передбачає, що Медіація може застосовуватися у будь-яких конфліктах (спорах), у тому числі цивільних, сімейних, трудових, господарських, адміністративних, а також в кримінальних провадженнях та справах щодо адміністративних правопорушень. Медіація може бути проведена у разі виникнення конфлікту (спору) як до звернення до суду (третейського суду), так і під час або після судового чи третейського провадження, у тому числі під час виконавчого провадження.

Таким чином, запровадження медіації як неюрисдикційної форми захисту прав споживачів послуг має ряд переваг порівняно із юрисдикційною формою захисту. Ефективність запровадження медіації під час захисту прав споживачів зумовлена: тривалістю судового процесу, який в окремих випадках може тривати декілька років порівняно із медіацією, яка може тривати декілька місяців; активна участь сторін у вирішенні спору, сторони виробляють рішення, яке підходить кожній стороні; участь спеціаліста медіатора, який має знання з техніки проведення переговорів; значними судовими витратами; кожна із сторін спору має право у будь-який час звернутися до суду з цього ж самого предмету спору; невисоким рівнем виконання судових рішень та значною тривалістю виконавчого провадження; доступністю медіації, вартість якої є значно меншою порівняно із судовими витратами; конфіденційністю справи, оскільки під час судового розгляду конфіденційність розгляду справи втрачається [19, с. 346].

На підставі вищевикладеного можна зробити наступні висновки:

1. Неюрисдикційна форма захисту – це захист суб'єктивного цивільного права без звернення до суду чи інших уповноважених органів.
2. У межах захисту прав споживачів у договірних відносинах із надання послуг доцільно розглядати самозахист як дії юридичного характеру.
3. Реалізація самозахисту та реалізація заходів оперативного впливу в межах договірних відносин із надання послуг збігається, таким чином вони ототожнююся.
4. Медіацію необхідно віднести саме до неюрисдикційної форми захисту, оскільки в такій формі захисту медіатор (особа, яка здійснює медіацію) діє не як посадова особа певного юрисдикційного органу, а є посередником у вирішенні конфлікту, обраним сторонами конфлікту на добровільних засадах.
5. Подальше теоретичне дослідження дасть змогу розробити практичні рекомендації, спрямовані на вдосконалення неюрисдикційних форм захисту прав споживачів за договором про надання послуг та вирішення проблемних питань під час застосування зазначених форм захисту.

Список використаних джерел:

1. Ромащенко І.О. Порядок та форми захисту суб'єктивних цивільних прав та охоронюваних законом інтересів шляхом зміни та припинення правовідношення. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки»*. 2017. Випуск 3. Том 1. С. 110–115.
2. Харитонов Є.О. Цивільне право України: Підручник / Є.О. Харитонов, Н.О. Саніахметова. Київ : Істина, 2003. 776 с.
3. Безсмертна Н.В. Сучасні проблеми цивільного права : збірник наукових праць. Київ : ВГЛ «Обрії», 2009. 190 с.
4. Енциклопедія цивільного права України / Ін-т держави і права ім. В.М. Корецького НАН України; [відп. ред. Я.М. Шевченко]. Київ : Ін Юре, 2009. 952 с.

5. Кот О.О. Проблеми здійснення та захисту суб'єктивних цивільних прав : дис. ... д-ра. юрид. Наук : 12.00.03 / НДППіП ім. Ак. Бурчака, Київ, 2017. 550 с.
6. Яроцький В.Л. Становлення та розвиток інституту самозахисту речових прав в Україні. *Юридичний журнал «Право України»*. 2014. №2. С. 150–161.
7. Ляшевська Л.І. Правова природа самозахисту цивільних прав як засіб протидії цивільним правопорушенням. *Науковий вісник Ужгородського національного університету, серія «Право»*. 2018. Том 1. Вип. 51. С. 110–114.
8. Гринько Р.В. Заходи оперативного впливу та способи самозахисту : порівняльно-правовий аналіз. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція*. 2014. № 9–2. Том 1. С. 159–162.
9. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. №435-IV. Дата оновлення : 04.02.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17> (дата звернення: 18.02.2019).
10. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. Дата оновлення : 01.01.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 18.02.2019).
11. Гринько С.Д., Гринько Р.В. Заходи оперативного впливу, пов'язані з виконанням зобов'язання за рахунок боржника. *Університетські наукові записки*. 2016. № 1. С. 45–55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2016_1_6 (дата звернення: 18.02.2019).
12. Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг: затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. №1026-р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80?nreg=1026-2009-%F0&find=1&text=%EE%EC%E1%F3%E4%F1%EC%E5%ED&x=7&y=9> (дата звернення: 18.02.2019).
13. Тимченко Г.П. Способи та процесуальні форми захисту цивільних прав : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук / Нац. юрид. акад. України ім. Я. Мудрого. Харків, 2002. 20 с.
14. Черняк О.Ю. Право споживача на захист в контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу. *Університетські наукові записки*. 2009, №4 (32), С. 70–75.
15. Булеца С.Б. Способи досудового захисту прав медичного працівника та пацієнта. *Науковий вісник Ужгородського університету*, 2011. С. 141–147.
16. Тимчук М.І., Білик Н.М. Основи медіації в соціальній роботі. Навчально-методичний посібник. Чернівецький національний університет. м. Чернівці. 2016. 137 с.
17. Ясиновський І.Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах. *Юридичний вісник* 4(33). 2014. С. 94–98.
18. Проект Закону України «Про медіацію» : від 17.12.2015р. №3665. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463 (дата звернення: 18.02.2019).
19. Ясиновський І.Г. Переваги і недоліки медіації при вирішенні правових конфліктів. *Часопис Київського університету права* 2014/2. С. 344–347.