

МЕДІАЦІЯ ЯК СПОСІБ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

MEDIATION AS A WAY TO PROTECT THE RIGHTS OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS IN UKRAINE

Даценко О.І., аспірант

Навчально-науковий інститут права Сумського державного університету

Стаття присвячена дослідженню медіації, як способу захисту прав споживачів фінансових послуг. Медіація, як один із основних інструментів альтернативного вирішення спорів, є потужним інструментом правового впливу на спірні відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг та характеризується низкою переваг порівняно з юрисдикційними способами захисту прав. Заслугує на особливу увагу питання онлайн-медіації, що реалізується за допомогою інформаційних технологій та виключає особисті зустрічі з опонентами та медіатором.

У науковій статті охарактеризовано саме поняття медіації відповідно до чинного законодавства України та Європейського союзу, досліджено правове регулювання медіації, основні положення Закону України «Про медіацію», який визначає фундаментальні засади правового регулювання медіаційних процедур, закріплює основні поняття та терміни, принципи медіації правовий статус медіатора, права та обов'язки сторін конфлікту, порядок укладення договору про медіацію та його умови. Проаналізовано добровільність як базовий принцип медіації. Окреслено протокол ГО «НАМУ» № 32 від 10.11.2021 року «Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації», яким закріплено положення про онлайн-медіацію – спосіб вирішення спорів між сторонами конфлікту за допомогою третьої нейтральної сторони, медіатора, спрямований на пошук рішень, що відображають інтереси кожної сторони, в процесі проведення переговорів у онлайн-режимі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій дистанційної синхронної та/чи асинхронної комунікації. У статті охарактеризовано платформу ФінСкарга, яка передбачає можливість подати скаргу на суб'єкта фінансових правовідносин онлайн. Скарги можуть стосуватися фінансових продуктів, обслуговування клієнтів фінансових установ, надання послуг, фінансових махінацій тощо. Проаналізовано європейський досвід альтернативного врегулювання спорів між суб'єктами у фінансовій сфері за допомогою медіації, зокрема, обов'язковість медіації в деяких країнах та інструменти примусового врегулювання спорів за допомогою медіації, а також, визначено перспективи розвитку медіації в Україні в умовах сьогодення.

Ключові слова: медіація, альтернативне вирішення спорів, захист прав споживачів, фінансові послуги, Європейський Союз.

The article is devoted to the study the mediation as a way to protect the rights of consumers financial services. Mediation, as one of the main tools of alternative dispute resolution, is a powerful tool for legal influence on contentious relations between consumers and providers of financial services and is characterized by a number of advantages compared to jurisdictional methods of protecting rights. The issue of online mediation, which is implemented using information technology and excludes personal meetings with opponents and the mediator, deserves special attention. The concept of mediation in accordance with the current legislation of Ukraine and the European Union has been determined, the legal regulation of mediation has been investigated. The main provisions of the act "On Mediation" has been determined. Act defines the fundamental principles of legal regulation of mediation procedures, establishes the main concepts and terms, principles of mediation, the legal status of the mediator, the rights and obligations of the parties to the conflict, the procedure for concluding a mediation agreement and its conditions. Voluntariness as a basic principle of mediation has been analyzed. «Recommendations for mediators on the preparation and conduct of online mediation», which enshrines the provisions on online mediation, has been characterized. The article describes the FinSkarga platform, which provides the opportunity to file a complaint against a financial legal entity online. Complaints may concern financial products, customer service of financial institutions, provision of services, financial fraud, etc. The European experience of alternative dispute resolution between entities in the financial sector through mediation has been analyzed, in particular, the mandatory nature of mediation in some countries and instruments for compulsory dispute resolution through mediation, and the prospects for the development of mediation in Ukraine in the current conditions has been also determined.

Key words: mediation, alternative dispute resolution, consumer protection, financial services, European Union.

Постановка проблеми та її актуальність. Все більшої популярності в Україні та світі набуває медіація – один із найефективніших способів альтернативного вирішення спорів, що дозволяє використовувати механізми врегулювання конфлікту без звернення до суду. Медіація – це різновид альтернативного вирішення спорів поряд із іншими неюрисдикційними способами врегулювання суперечок, таких як переговори, арбітраж, звернення зі скаргою до уповноважених органів державної влади тощо. Тому альтернативне вирішення спорів та медіація співвідносяться як загальне та конкретне.

Медіація стала механізмом пропорційного задоволення законних інтересів учасників споживчих правовідносин та відповідно інструментом врегулювання спорів у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг поряд з іншими неюрисдикційними формами захисту прав.

В Україні довгий час інститут медіації не був врегульований на законодавчому рівні. Проте 16 листопада 2021 року було все ж прийнято Закон України «Про медіацію» [1], який визначив фундаментальні засади правового регулювання медіаційних процедур, закріпив основні поняття та терміни, правовий статус медіатора, права та обов'язки сторін конфлікту, порядок укладення договору про медіацію та його умови. Для України інститут

медіації є порівняно новим, тому він ще не утвердився у всі сфери суспільних відносин, проте, у фінансово-правовій сфері досить активно використовуються інструменти врегулювання спорів за допомогою медіації, що зумовлює актуальність дослідження її правової природи, як способу захисту прав споживачів фінансових послуг. Крім того, заслуговує на увагу європейський досвід застосування медіації з огляду на євроінтеграційний вектор розвитку України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Медіація вцілому як правовий інститут, є предметом розгляду багатьох наукових досліджень. Наукових розробок щодо медіації як способу захисту прав споживачів фінансових послуг у науковій літературі не так багато. Вчені-правники приділяють увагу вивченню європейському досвіду медіації, дослідженню національного законодавства щодо правового регулювання медіації, здійсненню порівняльно-правового аналізу медіації в Україні та за кордоном. Н. Шерман досліджує медіацію з точки зору її добровільності та обмеженої ролі медіатора у процесі медіації, яка зводиться до підведення сторін до компромісного рішення [2]. М. Плотнікова та О. Швагер звертаються до дослідження позасудових способів захисту прав споживачів фінансових послуг вцілому, серед яких згадують про меді-

ацію, як один з інструментів альтернативного врегулювання спорів між споживачами та надавачами фінансових послуг [5]. К. Слюсаренко досліджує медіацію в умовах воєнного стану в Україні, зосереджуючи увагу на необхідності застосування онлайн-комунікацій з метою позасудового вирішення спору. Для цього, на думку дослідниці, доцільно доповнити положення Закону України «Про медіацію» нормою про онлайн-медіацію, яка має низку переваг [6]. Л. Руденко та В. Требух аналізують функціонування платформи «ФінСкарга», стверджуючи, що її застосування обмежене, оскільки не всі мікрофінансові організації, які більшою мірою працюють не прозоро, є її учасниками [9]. М. Хлистік звертається до аналізу європейського досвіду здійснення медіації та визначає її перспективи для України. В деяких країнах Європи запроваджено модель обов'язкової медіації, яка передбачає обов'язкове застосування медіації для врегулювання конфліктів. Для цього створено систему стимулювання та заохочення вирішення спорів у позасудовому порядку, а також, визначено міру відповідальності за відмову від участі в медіації [13].

Метою статті є характеристика правової природи медіації, як альтернативного способу захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, аналіз європейського досвіду застосування медіації та визначення перспектив розвитку медіації в Україні.

Виклад основного матеріалу. Медіація – це загальна ідея, яка існує в суспільствах з моменту їх виникнення. Проте як юридична ідея вона до цих пір не набула великого розмаху, за винятком сучасних цивільних і комерційних законів. Причиною виникнення медіації стала складність, довготривалість та висока вартість судових процедур [2].

Закон України «Про медіацію» [1] визначає медіацію як позасудову добровільну, конфіденційну, структуровану процедуру, під час якої сторони за допомогою медіатора намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт шляхом переговорів. Сторонами медіації можуть бути фізичні, юридичні особи чи групи осіб. Сфера застосування Закону є досить широкою та охоплює серед іншого й спори суб'єктів фінансових правовідносин.

Медіація ґрунтується на принципах взаємної згоди сторін, добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації.

Добровільність є фундаментальним, визначальним принципом медіації. Відповідно до позиції Конституційного Суду України в рішенні від 9.07.2002 № 15рп/2002: «...обов'язкове досудове врегулювання спорів, яке виключає можливість прийняття позовної заяви до розгляду та здійснення за нею правосуддя, порушує конституційне право особи на судовий захист...» та «...використання суб'єктами правовідносин досудового врегулювання спорів може бути додатковим засобом правового захисту, який держава надає учасникам певних правовідносин...» [3].

На принципі добровільності медіації наголошує і Н. Шерман, зазначаючи, що медіація за своєю правовою природою є добровільним механізмом вирішення спору, тобто кожна зі сторін може взяти участь у процедурі медіації лише за власною згодою, в тому числі, й медіатор, який може відмовитися від врегулювання спору. Роль медіатора обмежується спробою націлити протилежні погляди сторін на компромісне рішення, а також, запропонувати альтернативні рішення, не нав'язуючи сторонам жодного з них [2]. В той же час, у рішенні Суду правосуддя ЄС у справі № C75/16 від 14.06.2017 року зазначено «...у національному законодавстві можуть міститися норми щодо обов'язковості медіації, за умови, що це не є перешкодою для права на судовий захист...» [4].

В науковій літературі висловлюються різні думки щодо застосування медіації для вирішення суперечок. Наприклад, М. Плотнікова та О. Швагер зазначають, що

Закон України «Про захист прав споживачів», як спеціальний нормативний акт, який регламентує питання захисту прав споживачів, не передбачає діяльність установ з альтернативного вирішення спорів. Це питання вирішене завдяки ухваленню Закону України «Про медіацію», проте задоволення скарги споживача фінансових послуг у разі порушення його права є більш корисним для створення довіри до фінансового ринку, ніж медіаційні процедури, які передбачають досягнення компромісного рішення [5, с. 103].

В той же час Н. Шерман вбачає перевагу медіації в тому, що вона націлена на максимальне задоволення інтересів обох сторін конфлікту, тоді як результатом судового розгляду справи є вирішення спору на користь однієї зі сторін [2].

Процедура медіації передбачає можливість припинення в результаті закінчення строку її проведення або строку дії договору про її проведення, у разі відмови хоча б однієї із сторін медіації або медіатора від участі в процедурі, у разі визнання сторони медіації або медіатора недієздатною особою або особою, цивільна дієздатність якої обмежена, у випадку смерті фізичної особи або ліквідації юридичної особи, що є стороною медіації. Договором можуть передбачатися інші випадки припинення медіації.

Угода за результатами медіації передбачає зазначення дати і місця укладення, відомостей про сторін та медіатора, реквізити договору про проведення медіації або правил проведення медіації, узгоджених зобов'язань, способів та строків їх виконання, а також наслідків невиконання або неналежного виконання зобов'язань суб'єктів процедури медіації. Сторони можуть визначити будь-які умови медіації, але вони не мають суперечити вимогам законодавства [1].

К. Слюсаренко підкреслює особливу актуальність медіації в умовах воєнного стану в Україні. На державу покладається обов'язок забезпечення прав громадян, що реалізується, зокрема, шляхом надання права використовувати засоби онлайн-комунікації з метою вирішити суперечки без звернення до суду. Для цього, автор пропонує доповнити положення Закону України «Про медіацію» нормою про онлайн-медіацію. На її думку неформальність, гнучкість, невисока вартість, територіальна незалежність є основними перевагами медіації.

Щодо певних недоліків медіації, то К. Слюсаренко наголошує, що можливим є порушення принципу конфіденційності шляхом розголошення інформації учасниками процесу. Крім того, медіація потребує високого рівня цифрової грамотності учасників, забезпечення належного зв'язку, справності технічних засобів комунікації тощо [6, с. 30]. Зазначених недоліків можливо уникнути забезпечивши все необхідне для належного проведення процедури за допомогою онлайн-комунікацій, адже в період збройної агресії питання безпеки постає особливо гостро, тому інформаційно-телекомунікаційні технології мають стати надійним інструментом вирішення спорів.

Поняття онлайн-медіації передбачене протоколом ГО «НАМУ» № 32 від 10.11.2021 року «Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації», відповідно до якого онлайн-медіація – це спосіб вирішення спорів між сторонами конфлікту за допомогою третьої нейтральної сторони – медіатора, спрямований на пошук рішень, що відображають інтереси кожної сторони, в процесі проведення переговорів у онлайн-режимі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій дистанційної синхронної та/чи асинхронної комунікації [7]. Вказаний документ носить рекомендаційний характер та не має вищої юридичної сили.

Досліджуючи інститути медіації у фінансово-правовій сфері, варто зазначити, що одним із найбільш важливих положень прийнятого Закону України «Про медіацію» стало запровадження національної платформи медіації

скарг споживачів фінансових послуг – ФінСкарга, яка була розроблена Українською асоціацією Фінтех та інноваційних компаній (UAFIC) за підтримки проекту USAID «Трансформація фінансового сектора». Платформа передбачає можливість подати скаргу на суб'єкта фінансових правовідносин онлайн. Скарги можуть стосуватися фінансових продуктів, обслуговування клієнтів фінансових установ, надання послуг, фінансових махінацій тощо. Такі скарги розглядаються онлайн. Усі користувачі платформи можуть контролювати процес вирішення спору та отримати рішення онлайн. Якщо учасник фінансового спору не погоджується із винесеним рішенням, він має право ініціювати процес медіації, під час якого уповноважена особа ФінСкарги перевірить вимоги скаржника та надану відповідь фінансової установи на предмет відповідності нормам законодавства [8].

Як справедливо наголошують Л. Руденко та В. Требух можливість застосування платформи «ФінСкарга» обмежена, оскільки не всі мікрофінансові організації є її учасниками. Ця пов'язана з тим, що відносини між позичальниками та мікрофінансовими організаціями не досить прозорі, а ці організації переважно не зацікавлені в залученні до процедури медіації [9, с. 65].

Характеризуючи практичну складову медіації у фінансовій сфері, наведемо приклад вирішення спору між суб'єктами банківських правовідносин шляхом застосування медіаційних процедур. Спір виник між банком та фізичною особою, яка взяла кредит на будівництво будинку під заставу земельної ділянки. Фінансова криза зумовила різке зростання курсу долара та зумовила зниження платоспроможності клієнта, тому виплати за кредитом припинилися. Результатом розгляду справи в суді стало отримання рішення відповідно до якого банк отримав можливість закрити приблизно 30 % від загальної заборгованості клієнта. Судові процедури тривали близько трьох років.

Обидві сторони перебували у невідв'язному становищі, тому було ініційовано переговори, за результатами яких прийнято оптимальне рішення, відповідно до якого банк зобов'язався продати предмет застави, а клієнт мав дати згоду на продаж. Як наслідок, банк закрити 60% усієї заборгованості клієнта, а останній, у свою чергу, отримав дисконт та відновив кредитну історію, що досить важливо для позивачельника, адже він надалі має змогу користуватися банківськими послугами та співпрацювати з фінансовими установами [10]. Тому такий спосіб вирішення суперечок у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг корисно більше впроваджувати на практиці. Приклад вирішення спору між банком та фізичною особою демонструє, що медіація виявилась більш ефективним способом вирішення спору порівняно із судовими процедурами, адже за результатами медіаційних процедур обидві сторони отримали для себе позитивне вирішення спірного питання.

Зважаючи на євроінтеграційний вектор розвитку України та адаптацію національного законодавства до права Європейського Союзу проаналізуємо європейський досвід альтернативного врегулювання спорів між суб'єктами у фінансовій сфері за допомогою медіації.

Нормативною базою ЄС щодо альтернативного вирішення спорів є: Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30 березня 1998 р. щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку, Рекомендація Комісії № 2001/310/ЄС від 4 квітня 2001 р. щодо принципів, які застосовуються до установ, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на підставі консенсусу в позасудовому порядку, Директива 2013/11/ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 р. про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів та Регламент 524/2013/ЄС Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2013 р. про вирішення спорів у споживчій сфері онлайн.

Відповідно до Директиви 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2008 р. «Про деякі аспекти медіації у цивільних та господарських правовідносинах» «медіація може забезпечити економічно ефективне та швидке позасудове вирішення спорів у цивільних і господарських справах на основі процесів, що враховують потреби сторін. Існує більша імовірність того, що домовленості, досягнуті в результаті медіації, будуть добровільно дотримуватися, а між сторонами збережуться дружні і стабільні стосунки. Ці переваги стають ще більш відчутними у ситуаціях, що містять транскордонні елементи» [11].

Згідно з Рекомендацією № R (2002), «медіація може бути особливо корисна у справах, де судові процеси менш відповідають інтересам сторін, зокрема через збитки, формалізм судових процедур або коли існує потреба підтримувати діалог чи контакти між сторонами», водночас вона нагадує країнам-учасникам про збереження рівноваги «між ефективністю швидких і легкодоступних процедур медіації та піклуванням про те, щоб «не доводити до непотрібних запізнь та використання медіації як тактики, котра сповільнює процес» [12].

У деяких європейських країнах існує модель обов'язкової медіації, або квазіпримусової медіації, яка передбачає запровадження примусових механізмів звернення до інструментів медіації для врегулювання конфліктів. Для цього створено систему стимулювання та заохочення вирішення спорів у позасудовому порядку, а також, визначено міру відповідальності за відмову від участі в медіації.

Для прикладу в Італії запроваджено інститут обов'язкової медіації. В країні діють податкові стимули та примусові заходи для залучення сторін конфлікту у процеси медіації, передбачено фінансові санкції за відмову від участі в медіації. Зокрема, суддя має право стягнути зі сторони додаткову суму, що дорівнює вартості судового збору за відмову від попередньої медіації [13, с. 192].

У Німеччині також попередня медіація у певних справах є обов'язковою. Зокрема, при поданні позовної заяви до суду в ній необхідно зазначити, чи передували цьому попередня медіація або інше позасудове врегулювання конфлікту, або ж указати причини, через які такі процедури є неприйнятними [14].

На нашу думку, для України запровадження обов'язкової медіації має певні ризики, зокрема, в нашій державі інститут медіації ще не набув глобального поширення і не став одним із ключових механізмів вирішення спорів, поряд із судовими процедурами, для прикладу. Крім того рівень обізнаності громадян про медіацію, її можливості та методику проведення є низьким. До того ж, важливим є запровадження якісних програм навчання медіаторів з метою підвищення їх професійності та удосконалення навичок, яких на сьогодні в Україні не так багато.

Висновки. Медіація у фінансовій сфері є сучасним прогресивним механізмом досудового або позасудового врегулювання конфлікту, який сприяє економії коштів, економії часу, знаходження нових взаємовигідних рішень, відновлення взаємної довіри серед учасників фінансового ринку. Ефективність медіаційних процедур підкреслюється тим, що нейтральність і неупередженість медіатора та дотримання ним чітко визначених для процедури медіації принципів і стандартів дає можливість сторонам оцінити вартість конфлікту, проаналізувати потреби у часі, який буде витрачено на вирішення спору, визначити варіанти взаємних поступок, інших варіантів співпраці по напрямках, які можуть компенсувати втрати від конфлікту і не нанести шкоди фінансовій репутації обох сторін.

Важливим перспективним напрямком розвитку альтернативного вирішення спорів у фінансово-правовій сфері є онлайн-медіація. Зведення до мінімуму особистих зустрічей суб'єктів фінансових правовідносин та самого

медиатора – це запорука успішного вирішення конфлікту. Крім того, особливо актуального значення набуває вказаний напрямок в умовах сьогодення, коли в Україні запроваджено воєнний стан, систематично є ризики підвищеної небезпеки та загрози атак з боку росії. Внаслідок цього для сторін конфлікту доречніше провести онлайн-зустріч, уникаючи місць великого скупчення людей. Механізм онлайн-медиації доцільно закріпити на законодавчому рівні, адже в чинному Законі України «Про mediaцію» даний інститут не врегульовано.

ФінСкарга – це, безперечно, перспективний напрямок розвитку mediaції, як способу захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. За допомогою цієї платформи можливо вирішити спори з різними фінансовими установами, подати скаргу, проконтролювати процес її розгляду, отримати рішення за результатами розгляду спору. Важливо, що у випадку незгоди з рішенням сторона може ініціювати процедуру mediaції, під час якої представник платформи ФінСкарга, як медіатор, розгляне спірне питання та здійснить перевірку рішення фінансової установи на предмет законності.

На нашу думку, ФінСкарга, на сьогодні, це єдиний, реальний інструмент, який надає можливість врегулю-

вати фінансово-правовий спір за допомогою сучасних ІТ-технологій. Це значний крок вперед на шляху до цифровізації держави та наближення до європейських стандартів захисту прав споживачів фінансових послуг. Доцільним є існування ФінСкарги, як єдиної платформи, адже це спростує доступ споживачів до користування нею, сприяє формуванню єдиного підходу до вирішення спорів в режимі онлайн.

Європейський досвід проведення mediaції у фінансово-правовій сфері характеризується практикою обов'язкової mediaції в деяких країнах ЄС. Для України такий досвід, на нашу думку, не є поки що доцільним, адже запровадження обов'язкової mediaції, як способу захисту прав споживачів фінансових послуг, має певні ризики, зокрема, в нашій державі інститут mediaції ще не набув глобального поширення, тому рівень обізнаності суб'єктів фінансових правовідносин про mediaцію, її можливості та методику проведення є низьким. Підготовка професійних медіаторів в Україні ще не набула масштабних темпів, так само як і доступ до mediaції забезпечено не по всій Україні, зокрема, у невеликих селах чи містечках можливим є скоріше варіант виключно онлайн-mediaції.

ЛІТЕРАТУРА

1. Про mediaцію. Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2022, № 7, ст. 51.
2. Sherman N. and Momani B. Alternative dispute resolution: Mediation as a model. *F1000Research*. 2025. URL: <https://doi.org/10.12688/f1000research.152362.2>
3. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням Товариства з обмеженою відповідальністю «Торговий Дім «Кампус Коттон клуб» щодо офіційного тлумачення положення частини другої статті 124 Конституції України (справа про досудове врегулювання спорів). Рішення від 9.07.2002 року № 15рп/2002. URL: <https://ccu.gov.ua/docs/464>
4. Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. Практичні аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг. Київ. Університетське видавництво Пульсари. 2020. 36 с.
5. Плотнікова М. В., Швагер О. А. Позасудові способи захисту прав споживачів фінансових послуг: адаптація українського законодавства до права Європейського Союзу. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2022. № 4. Том 3. С. 102-110.
6. Слюсаренко, К. Р. Альтернативні методи врегулювання спорів: пошук нових напрямів юриспруденції. *Право і суспільство*. 2024. № 1, т. 2. С. 28-33.
7. Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн mediaції: рекомендації НАМУ від 10.11.2021 року. URL: <https://namu.com.ua/ua/info/mediators/uyenspyereashchkl-ses-sroamr-pyeeekashchkl/>
8. ФінСкарга. URL: <https://finskarga.com.ua/#finskarga/home>
9. Руденко Л. Д., Требух В. В. Щодо неюрисдикційного захисту прав позичальників у сфері споживчого мікрокредитування. *Правничий часопис Донецького національного університету імені Василя Стуса*. 2021. № 2. С. 64-72.
10. Короленко М. Фінансова mediaція – це найшвидший шлях до вирішення конфлікту. URL: <https://www.fin-mediation.com/ua/novini/166-tsentr-finansovoji-mediatsiji-ta-pershij-ukrajinskij-mizhnarodnij-bank-ukladi-dogovir-pro-spivpratsyu-3>
11. Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2008 р. «Про деякі аспекти mediaції у цивільних та господарських правовідносинах». Офіційний вісник Європейського Союзу. L 136/3.
12. Рекомендація № R (2002).
13. Хлистік М. А. Mediaція: досвід європейських країн та перспективи для України. *Нове українське право*. Випуск. 6, том. 2, 2022. С. 190-196.
14. Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der aussergerichtlichen Konfliktbeilegung vom 21 Juli 2012. Bundesgesetzblatt Teil I 2012 Nr. 35 vom 25.07.2012.